RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2006-2007

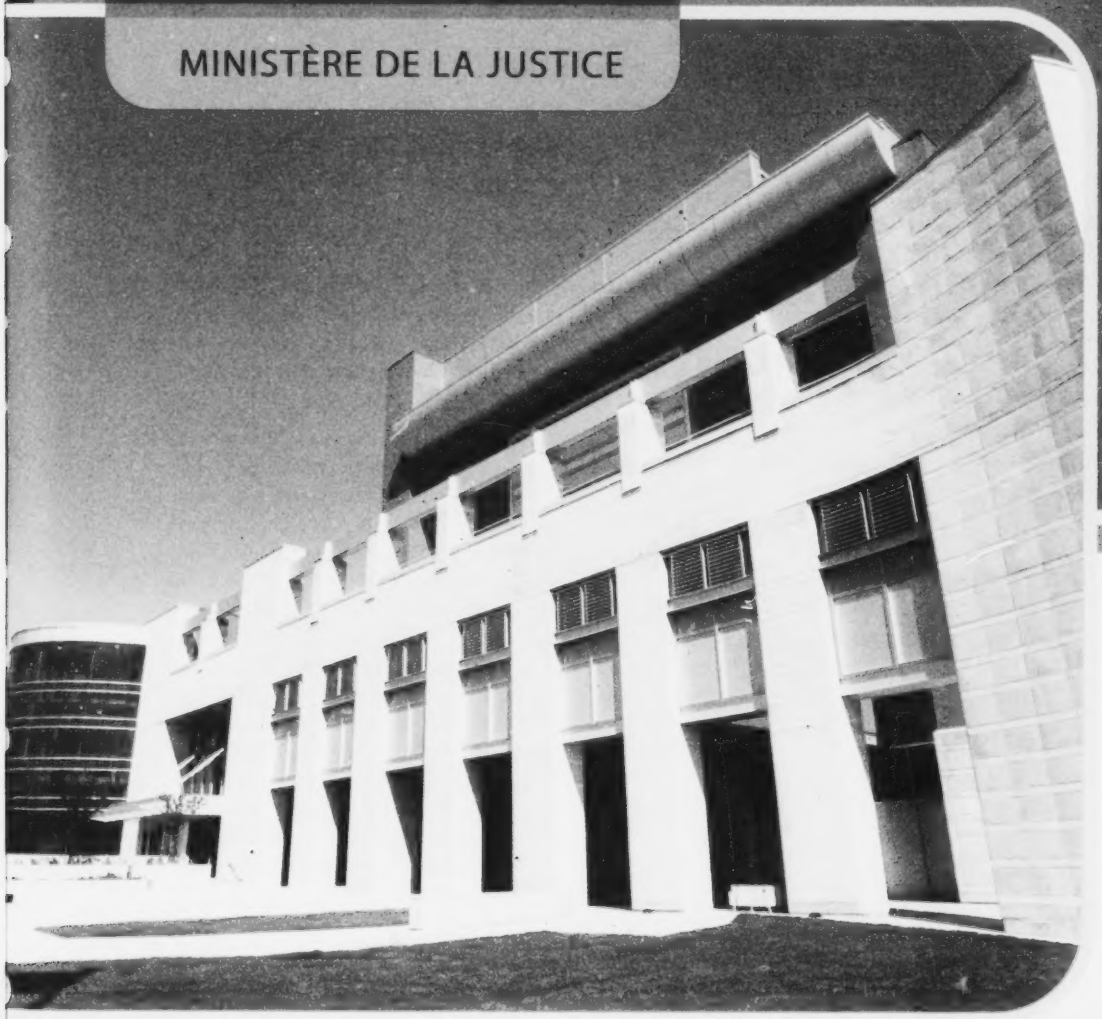
MINISTÈRE DE LA JUSTICE

Québec

2008-01225/

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2006-2007

MINISTÈRE DE LA JUSTICE



Québec

Ce rapport annuel de gestion a été réalisé par le Service du développement et des dossiers corporatifs, en collaboration avec toutes les directions du Ministère.

Il a été préparé en conformité avec l'article 24 de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., chapitre A-6.01).

Le lecteur peut également le consulter sur le site Internet du Ministère à l'adresse suivante : **www.justice.gouv.qc.ca**.

Photographies de la chambre de la jeunesse de Montréal : Société immobilière du Québec.

Photographie du ministre : Assemblée nationale du Québec ; photographe, Daniel Lessard.

Photographie de la sous-ministre : photographe, Roch Théroux.

Graphisme : Barrette Communication Graphique.

Impression : Graphiscan.

ISBN : 978-2-550-50992-9 (imprimé)
ISBN : 978-2-550-50993-6 (PDF)
ISSN : 1708-6620 (imprimé)
ISSN : 1708-6639 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2007
Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada, 2007

© Gouvernement du Québec

Note : La forme masculine est utilisée uniquement dans le but d'alléger le texte et désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Imprimé sur du Rolland Enviro 100, contenant 100 % de fibres recyclées post-consommation, certifié Éco-Logo, procédé sans chlore, FSC, fibres recyclé et fabriqué à partir d'énergie biogaz.

Rappel historique

L'ÉDIFICE DE LA CHAMBRE DE LA JEUNESSE À MONTRÉAL

Sis au 410 de la rue de Bellechasse, à Montréal, l'édifice d'origine de la chambre de la jeunesse, abritait, en 1967, à la fois la Cour du Bien-être social et les bureaux d'autres ministères et organismes à caractère public. En 1994, afin notamment de satisfaire les impératifs liés au traitement des causes en matière de jeunesse, le gouvernement autorisait la rénovation et l'agrandissement de l'édifice.

Les architectes concepteurs Ruccole, Faubert et Petrone ont alors métamorphosé un immeuble de style moderne sans caractère architectural particulier en un bâtiment qui marque son milieu et assure la transition entre le caractère résidentiel de la rue de Saint-Vallier et l'axe de transit urbain qu'est la rue St-Denis. Livré en 1997, l'édifice accueille désormais la chambre de la jeunesse de la Cour du Québec ; on y trouve l'ensemble des infrastructures et services liés au traitement des dossiers d'adoption, de protection et de délinquance, à savoir la magistrature, les procureurs aux poursuites criminelles et pénales, les greffes et les salles d'audience. Dans son voisinage se trouvent un service d'accueil pour jeunes contrevenants, l'Escale, le centre des services jeunesse du Montréal métropolitain ainsi que le centre de la jeunesse et de la famille Batshaw, qui sert la clientèle anglophone.

Les murs de la bâtisse sont faits de briques, de béton et d'aluminium, qui créent un rythme, et dont les couleurs participent à la vie du quartier et témoignent de la joie de vivre et de la vitalité de la jeunesse. Les espaces intérieurs, sculptés par des murs courbes, accueillent l'une des dernières œuvres de l'artiste Pierre Grange. Composée de sculptures d'animaux, elle décrit, dans divers tableaux que l'on découvre en déambulant dans les espaces publics, l'activité journalière des humains au sein de la ville. L'intégration de la lumière et les coloris des revêtements contribuent à créer une atmosphère favorisant le calme et la détente.

La chambre de la jeunesse de la Cour du Québec à Montréal est souvent citée en exemple dans divers pays désirant se doter d'infrastructures judiciaires adéquates en matière de jeunesse.

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2006-2007

Contenu

Ministère de la Justice pages XIII à XXI et pages 1 à 57

Bureau des infractions et amendes pages 59 à 89

M. Jacques P. Dupuis

Le message du ministre

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice pour l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2007. Le rapport annuel de gestion intègre le rapport annuel du Bureau des infractions et amendes.

Ce rapport s'inscrit dans l'orientation donnée par la Loi sur l'administration publique et fournit une reddition de comptes en lien avec les éléments prévus au *Plan stratégique 2005-2007* et à la *Déclaration de services aux citoyens* du Ministère.

Ce document témoigne de la contribution du Ministère à la concrétisation des objectifs gouvernementaux et fait état de réalisations importantes pour les citoyens du Québec. Je profite du dépôt de ce rapport pour remercier tout le personnel et tous les gestionnaires qui travaillent au sein de notre organisation avec compétence et dévouement.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le ministre de la Justice
et Procureur général

(Original signé)

Jacques P. Dupuis

Québec, le 15 octobre 2007

M^e Danièle Montminy

Le message de la sous-ministre

Monsieur Jacques P. Dupuis
Ministre de la Justice et Procureur général
Édifice Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église, 9^e étage
Québec (Québec)

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice, qui comprend également celui du Bureau des infractions et amendes, pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2007. Ce rapport présente le bilan des réalisations et des résultats obtenus principalement au regard des objectifs poursuivis dans le *Plan stratégique 2005-2007*.

Le présent rapport marque une étape importante, soit la fin du cycle de planification stratégique 2005-2007. Vous constaterez que le Ministère a atteint la majorité des objectifs qu'il s'était fixés ; il poursuit donc ses efforts en vue d'accroître sa performance et son dynamisme tout en contribuant à l'atteinte des objectifs gouvernementaux.

Je tiens à souligner la compétence de l'ensemble des personnes qui œuvrent au sein du Ministère. Je profite de l'occasion pour les remercier, en mon nom et en celui de l'équipe de direction, pour leur contribution à l'atteinte des objectifs fixés.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.

La sous-ministre de la Justice
et Sous-procureure générale,

Danièle Montminy

Québec, le 15 octobre 2007

SIGLES ET ACRONYMES UTILISÉS DANS LE RAPPORT

BAVAC	Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels
BIA	Bureau des infractions et amendes
CAVAC	Centre d'aide aux victimes d'actes criminels
CCC	Centre de communication avec la clientèle
CDPDJ	Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
CJA	Conseil de la justice administrative
C.p.c.	Code de procédure civile
CPI	Convention de performance et d'imputabilité
CSJ	Commission des services juridiques
DEC	Directeur de l'état civil
DPCP	Directeur des poursuites criminelles et pénales
ETC	Équivalent temps complet
FARC	Fonds d'aide aux recours collectifs
FAVAC	Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels
FDR	Fonds des registres
FEC	Fonds de l'état civil
IVAC	Indemnisation des victimes d'actes criminels
L.C.	Lois du Canada
L.Q.	Lois du Québec
L.R.Q.	Lois refondues du Québec
M$	Mégadollar (1 000 000 $)
MDDEP	Ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs
nd	Non disponible
OPC	Office de la protection du consommateur
PIEVAL	Programme d'inspection et d'entretien des véhicules automobiles lourds
RDPRM	Registre des droits personnels et réels mobiliers
SGIPA	Système de gestion des infractions et de perception des amendes
SQ	Sûreté du Québec
TAQ	Tribunal administratif du Québec

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2006-2007

Ministère de la Justice

TABLE DES MATIÈRES

La déclaration de la sous-ministre et des membres de la direction XIX

Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne XXI

La présentation du Ministère 1

La mission, la vision et les valeurs 3

Le Ministère en bref 3

L'organisation administrative du Ministère au 31 mars 2007 4

Les ressources humaines 5

Les ressources budgétaires 6

Les ressources informationnelles 11

Les faits saillants 13

L'amélioration du service à la clientèle 15

Lois et règlements 16

Rapports et comités de travail 17

Prix de la Justice 19

Rayonnement du Ministère 19

Les résultats 2006-2007 au regard du plan stratégique 21

AXE 1 : La proposition de réformes 23

AXE 2 : L'adaptation des services et de la façon de les offrir 25

AXE 3 : Le soutien de la crédibilité du système judiciaire 30

Les résultats 2006-2007 au regard de la *Déclaration de services aux citoyens* 33

Les résultats relatifs aux exigences législatives et gouvernementales en vigueur 43

L'accès à l'information 45

La protection des renseignements personnels 46

L'application de la politique relative à la langue française 47

Le suivi des objectifs des programmes d'accès à l'égalité ou du plan d'embauche pour certains groupes cibles 47

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 49

Annexes 51

Annexe 1 : Les organismes relevant du ministre de la Justice 53

Annexe 2 : Les ententes relatives à la communication de renseignements nominatifs 57

Liste des tableaux

Tableau I : Nombre et pourcentage d'employés réguliers et occasionnels par catégories d'emploi au 31 mars 2007 5

Tableau II : Effectif ministériel autorisé, 2006-2007 et 2005-2006 6

Tableau III : Répartition des dépenses et des budgets alloués 7

Tableau IV : Évolution des dépenses des fonds spéciaux 7

Tableau V : Présentation des dépenses et des budgets alloués par programme 8

Tableau VI : Répartition des revenus comptabilisés au fonds consolidé 9

Tableau VII : Évolution des revenus des fonds spéciaux 10

Tableau VIII : Ressources consacrées aux technologies de l'information 11

Tableau IX : Bilan du traitement des demandes d'accès à l'information 46

Tableau X : Taux d'embauche des membres de groupes cibles 47

Tableau XI : Taux de représentativité des groupes cibles parmi les employés réguliers au 31 mars 2007 et au 31 mars 2006 48

Tableau XII : Taux d'embauche du personnel féminin en 2006-2007 et en 2005-2006 48

Tableau XIII : Taux de représentativité des femmes parmi les employés réguliers au 31 mars 2007 et au 31 mars 2006 49

Liste des figures

Figure 1 : Représentation des personnes ayant moins de 35 ans 5

Figure 2 : Évolution des revenus par grandes catégories 10

Figure 3 : Évolution du nombre de demandes d'accès à l'information de 2001-2002 à 2006-2007 45

La déclaration de la sous-ministre et des membres de la direction

Les résultats et l'information contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de notre responsabilité qui porte sur l'exactitude, sur l'intégralité et sur la fiabilité de l'information qui y est présentée.

À notre connaissance, le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* décrit fidèlement la mission, la vision, les valeurs, la structure organisationnelle et les ressources du Ministère. Il fait état des objectifs, des cibles, des indicateurs et des résultats obtenus en 2006-2007 au regard du *Plan stratégique 2005-2007*, des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* et des résultats relatifs aux exigences législatives et gouvernementales.

Afin de nous assurer de l'atteinte des objectifs ministériels et de la fiabilité des résultats et de l'information, nous avons maintenu, en collaboration avec les gestionnaires, des systèmes de contrôle interne et des systèmes d'information, et ce, tout au cours de l'exercice.

À notre avis, les résultats et l'information présentés dans ce document sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2007.

Les membres du conseil de direction du Ministère.

M[e] Danièle Montminy
Sous-ministre de la Justice et Sous-procureure générale

M[e] Dominique Langis
Sous-ministre associée à la Direction générale
des affaires juridiques et législatives

M[e] Paul Monty
Sous-ministre associé à la Direction générale
des affaires criminelles et pénales

M. Fernand Archambault
Sous-ministre associé à la Direction générale
des services à l'organisation

M[e] Louise Roy
Sous-ministre associée à la Direction générale des services de justice et sous-ministre associée par intérim à la Direction générale des registres

M[e] Andrée Giguère
Directrice du Bureau de la sous-ministre

M[me] Colette Duval
Directrice des communications

Québec, le 15 octobre 2007

Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne

Madame Danièle Montminy
Sous-ministre et Sous-procureure générale
Ministère de la Justice

Madame la Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et de l'information présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2006-2007*, à l'exclusion des annexes, du ministère de la Justice pour l'exercice terminé le 31 mars 2007. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction du Ministère.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence des résultats et de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Notre examen s'est appuyé sur les normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur les résultats et l'information examinés.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2006-2007*, à l'exclusion des annexes, ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne,

Francine Asselin

Francine Asselin, CA

Québec, le 24 octobre 2007

LA PRÉSENTATION DU MINISTÈRE

La présentation du Ministère

Le 15 mars 2007, la Loi sur le Directeur des poursuites criminelles et pénales est entrée en vigueur. Cette loi institue la charge de directeur des poursuites criminelles et pénales, qui est un dirigeant d'organisme. La loi confie au directeur la mission de diriger pour l'État les poursuites criminelles et pénales au Québec, avec l'indépendance que la loi lui accorde. Le volet des politiques et des orientations en matière d'affaires criminelles et pénales demeure la responsabilité du ministre de la Justice et du Procureur général du Québec.

Les informations contenues dans le présent rapport prennent en compte ces changements. Ainsi, les données et les résultats se rapportant à l'exercice 2006-2007 qui sont liés aux activités relevant du Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP) sont exclus du rapport. Par conséquent, les données 2006-2007 à propos desquelles il est mentionné qu'elles excluent le DPCP ne peuvent prêter à comparaison avec celles des exercices antérieurs.

LA MISSION, LA VISION ET LES VALEURS

Notre mission

Assurer la primauté du droit au sein de la société québécoise et maintenir au Québec un système de justice qui soit à la fois digne de confiance et intègre afin de favoriser le respect des droits individuels et collectifs.

Notre vision

Un système de justice plus proche des citoyens, davantage accessible, efficace et transparent.

Nos valeurs

Les valeurs du Ministère sont : le respect, la confiance, l'équité et l'intégrité.

Ces valeurs promues par le Ministère véhiculent la conception de la justice propre à la société québécoise et indiquent le chemin privilégié pour en assurer l'application aussi bien que l'administration. En ce sens, les valeurs sont des guides pour l'action à poursuivre et sont destinées à orienter le personnel et les gestionnaires du Ministère dans leur pratique quotidienne.

LE MINISTERE EN BREF

Le ministère de la Justice :

- conseille les autorités en matière de droit criminel et pénal ainsi qu'en matière de droit de la jeunesse et des victimes ;
- conseille le gouvernement et ses ministères sur la légalité de leurs actions et pour la rédaction des lois et des règlements ;
- appuie le ministre de la Justice dans ses fonctions de procureur général en matière civile par des représentations devant les tribunaux ;
- assure le soutien à l'activité judiciaire, ce qui implique l'administration et le soutien des différentes cours de justice qui forment l'appareil judiciaire du Québec, ainsi que certains tribunaux spécialisés ;
- enregistre et conserve les documents d'État, les proclamations, les actes de l'état civil, les commissions sous le grand sceau, les lettres patentes et tout autre document dont l'enregistrement est requis par le gouvernement ;
- est responsable de la tenue du registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM), du registre des lobbyistes et de l'administration de l'infrastructure à clés publiques gouvernementale ;
- assure le traitement des dossiers d'infractions relevant du Procureur général, conformément au Code de procédure pénale, et exécute les jugements rendus par les tribunaux en matière criminelle et pénale lorsqu'ils comportent une condamnation à une amende ou à une suramende ;
- gère les ententes internationales et les conventions dans les domaines de l'entraide judiciaire, de l'exécution réciproque des pensions alimentaires et de l'enlèvement international d'enfants.

Le Ministère s'assure également de l'harmonie de ses relations avec la magistrature et les partenaires de la justice, de même qu'avec les organismes relevant du ministre.

L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE DU MINISTÈRE AU 31 MARS 2007

Justice Québec

Tribunaux à qui des services de soutien sont fournis par le ministère de la Justice et Conseil de la magistrature

- Cour d'appel — **Michel Robert**, Juge en chef
- Cour supérieure — **François Rolland**, Juge en chef
- Cour du Québec — **Guy Gagnon**, Juge en chef
- Tribunal des professions — **Louise Provost**, Présidente
- Tribunal des droits de la personne — **Michèle Rivet**, Présidente
- Conseil de la magistrature — **Guy Gagnon**, Président

Ministre de la Justice — **Yvon Marcoux**, Ministre

- Cabinet du ministre — **Simon Turmel**, Directeur

Sous-ministre de la Justice — **Danièle Montminy**, Sous-ministre

- Direction de la vérification interne — **Francine Asselin**, Directrice
- Bureau de la sous-ministre — **Andrée Giguère**, Directrice
- Direction des communications — **Colette Duval**, Directrice

Direction générale des services à l'organisation — **Fernand Archambault**, Sous-ministre associé

- Direction du personnel et de l'administration — **Gaëtan Tremblay**, Directeur général associé
- Direction des ressources informationnelles — **Louis Potvin**, Directeur général associé
- Bureau des infractions et amendes — **Richard Bellemare**, Directeur général

Direction générale des affaires criminelles et pénales — **Paul Monty**, Sous-ministre associé

- Direction des politiques et orientations en matières criminelle et pénale — **Paul Monty**
- Direction du droit de la jeunesse et des victimes — **Jean Turmel**, Substitut en chef
- Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels — **Robert Caron**, Directeur

Direction générale des services de justice — **Louise Roy**, Sous-ministre associée

- Direction du soutien aux activités judiciaires — **France Lynch**, Directrice
- Direction des ressources budgétaires, financières, matérielles et informationnelles — **Danielle Martineau**, Directrice
- Direction de la gestion immobilière — **Onil Larrivée**, Directeur
- Système intégré d'information de justice — **Simon Marcotte**, Directeur général
- Direction des services judiciaires de l'Est du Québec — **Kevin Walsh**, Directeur général associé
- Direction des services judiciaires de l'Ouest du Québec — **Marc Lyrette**, Directeur général associé
- Direction des services judiciaires de la Métropole — **Jean Lemieux**, Directeur général associé

Direction générale des affaires juridiques et législatives — **Dominique Langis**, Sous-ministre associée

- Directrice générale adjointe — **Anne Trotier**
- Directeur général adjoint — **Jean-Paul Dupré**
- Directrice générale associée aux affaires législatives — **Marie José Longtin**
- Directeur général associé aux affaires contentieuses — **Jean-Yves Bernard**
- Direction du droit autochtone et constitutionnel — **Monique Rousseau**, Directrice
- Direction des services professionnels — **Serge Massicotte**, Directeur
- Direction de la législation — **Solange Ferron**, Directrice
- Direction du droit administratif — **Michel Fortin**, Directeur
- Directions des contentieux et Directions des affaires juridiques des ministères

Direction générale des registres — **Louise Roy**, Sous-ministre associée (intérim)

- Directeur de l'état civil — **Gabriel Pinard**, Directeur
- Direction des registres et de la certification — **Suzanne Potvin Plamondon**, Directrice générale associée
- Service des enregistrements officiels — **MacDonald Roy**, Responsable

Organismes relevant du ministre de la Justice

- Conseil de la justice administrative — **Laurent McCutcheon**, Président
- Tribunal administratif du Québec — **Jacques Forgues**, Président
- Commission des services juridiques — **Denis Roy**, Président
- Fonds d'aide aux recours collectifs — **Jean Bernier**, Président
- Office des professions du Québec — **Gaétan Lemoyne**, Président
- Société québécoise d'information juridique — **Guy Mercier**, Président
- Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse — **Pierre Marois**, Président
- Office de la protection du consommateur — **Yvan Turcotte**, Président
- Directeur des poursuites criminelles et pénales — **Louis Dionne**, Directeur

LES RESSOURCES HUMAINES

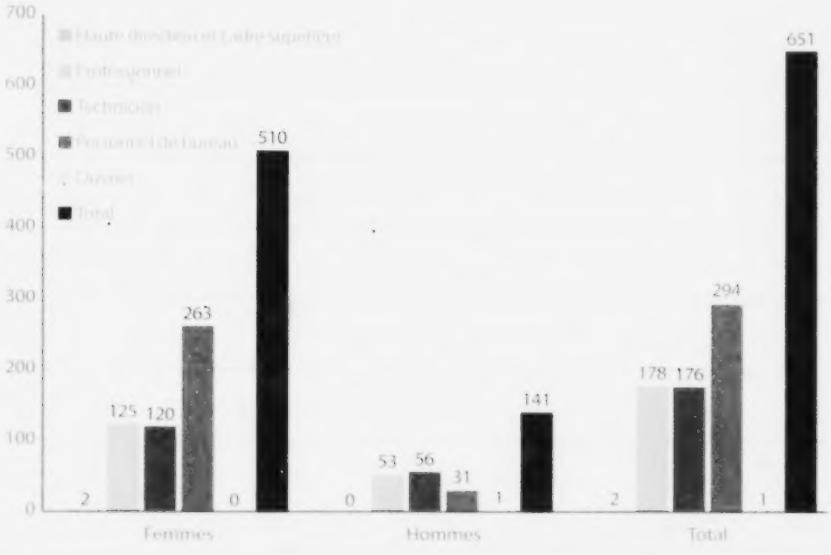
Tableau 1
Nombre et pourcentage d'employés réguliers et occasionnels par catégories d'emploi au 31 mars 2007[1]

Catégories d'emploi	Réguliers Nombre	Occasionnels Nombre	Total Nombre	Total %[2]
Haute direction et cadre supérieur	147	0	147	4,0
Professionnel	605	125	730	20,1
Technicien	471	92	563	15,5
Personnel de soutien	1 170	1 018	2 188	60,2
Ouvrier	3	6	9	0,2
Total	**2 396**	**1 241**	**3 637**	**100**
% par rapport à l'effectif total	**65,9**	**34,1**	**100**	

1. Données se rapportant à la dernière période de paie de l'année et excluant les employés du DPCP.
2. Représentation par rapport à l'effectif total.

Le Ministère compte particulièrement sur ses ressources humaines pour réaliser sa mission et répondre adéquatement à sa clientèle. Au terme de l'exercice 2006-2007, l'effectif du Ministère comptait 3 637 personnes, soit 733 personnes de moins qu'au 31 mars 2006. Cette diminution est largement attribuable à la création du DPCP. En effet, au cours de l'exercice 2006-2007, 700 employés ont été intégrés au DPCP, soit 582 employés réguliers et 118 personnes ayant un statut d'employé occasionnel.

Figure 1
Représentation des personnes ayant moins de 35 ans[1]



1. Données se rapportant à la dernière période de paie de l'année et excluant les employés du DPCP.

Au 31 mars 2007, le Ministère employait 651 personnes de moins de 35 ans, dont 235 avaient le statut d'employé régulier. Ainsi, les personnes de moins de 35 ans comptaient pour 17,9 % de l'effectif total du Ministère, comparativement à 19,2 % en 2005-2006. L'écart avec l'année précédente s'explique par la diminution de l'effectif du Ministère à la suite de la création du DPCP.

LES RESSOURCES BUDGÉTAIRES

Tableau II
Effectif ministériel autorisé, 2006-2007 et 2005-2006

Composantes budgétaires	2006-2007[1]	2005-2006[2]	Variation ETC	Variation %
BIA	143	145	(2)	(1,4)
BSM, DC, DGR, DGSO[3], DVI	217	230	(13)	(5,7)
DGAJL	423	439	(16)	(3,6)
DGPP	-	582	(582)	(100,0)
DGACP	12	-	12	-
DGSJ[4]	1 774	1 794	(20)	(1,1)
FAVAC	5	5	-	-
FDR	152	154	(2)	(1,3)
DEC	179	181	(2)	(1,1)
SIIJ	1	1	-	-
Total	**2 906**	**3 531**	**(625)**	**(17,7)**

1. Données préliminaires qui excluent l'effectif du DPCP.
2. Données provenant des comptes publics 2005-2006.
3. Données qui excluent l'effectif du BIA.
4. Données qui incluent les ETC affectés au soutien à la magistrature et ceux du Bureau du juge en chef de la Cour du Québec.

Au 31 mars 2007, l'effectif autorisé au Ministère en équivalent temps complet (ETC) totalisait 2 906 ETC. Il s'agit d'une baisse de 625 ETC, soit 17,7 % de l'effectif par rapport à l'année précédente. La quasi-totalité de cette diminution est imputable à la création du DPCP en tant qu'organisme autonome et auquel 576 ETC autorisés ont été transférés. Le solde de la réduction (49 ETC) est essentiellement attribuable au plan de réduction de la taille de l'État.

Tableau III
Répartition des dépenses et des budgets alloués (en milliers de dollars)[1]

Grandes catégories de dépenses	2006-2007[2] Budget[3]	2006-2007[2] Dépenses[4]	2005-2006[5] Dépenses	Écart (Dépenses)
Rémunération	143 457	141 036	184 101	(43 065)
Fonctionnement et autres	124 219	116 354	129 605	(13 251)
Transfert	1 795	1 792	1 758	34
Affectation à un fonds spécial	1 334	13 900	11 336	2 564
Amortissement	14 940	14 283	13 289	994
Créances douteuses	5 500	5 333	5 308	25
Total	**291 245**	**292 698**	**345 397**	**(52 699)**

1. Ce tableau exclut les composantes suivantes du Ministère : la déontologie judiciaire, le Comité sur la rémunération des juges, les dépenses en crédits permanents des éléments des programmes *Magistrature, Soutien administratif à l'activité judiciaire* et *Direction, planification et services à l'organisation* (sauf les créances douteuses), le DPCP, le TAQ, le CJA, la CSJ, le FARC, l'IVAC, la CDPDJ, l'OPC et la Loi visant à favoriser le civisme (L.R.Q., chapitre C-20).
2. Données qui excluent le DPCP.
3. Le budget inscrit tient compte des redressements budgétaires survenus en cours d'exercice, mais exclut les crédits périmés ainsi que ceux qui ont été reportés.
4. Données préliminaires.
5. Données provenant des comptes publics 2005-2006.

Les renseignements concernant le budget de dépenses 2006-2007

Le Ministère finance ses activités à partir de crédits permanents, de crédits votés à l'Assemblée nationale et de revenus provenant des entités comptables extrabudgétaires comme le Fonds des registres (FDR), le Fonds de l'état civil (FEC) et le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC).

Le budget de dépenses initialement alloué au Ministère au début de l'exercice 2006-2007 se chiffrait à 288,6 M$, alors que le budget modifié s'élève à 291,2 M$. Ainsi, le contenu des pages suivantes de ce rapport fait référence au budget modifié. Par ailleurs, selon le *Plan annuel de gestion des dépenses 2006-2007*, les dépenses prévisionnelles pour les trois fonds étaient de 54,7 M$.

Tableau IV
Évolution des dépenses des fonds spéciaux (en milliers de dollars)

Grandes catégories de dépenses	2006-2007[1]	2005-2006[2]	Variation %
FAVAC	11 174	8 947	24,9
FEC	19 268	16 642	15,8
FDR	20 564	21 578	(4,7)
Total	**51 006**	**47 167**	**8,1**

1. Données préliminaires.
2. Données provenant des comptes publics 2005-2006.

Les dépenses par catégories

L'essentiel de la baisse de 52,7 M$ constatée entre les deux exercices en ce qui a trait au montant des dépenses est attribuable à l'impact net de deux éléments (une baisse et une hausse). Elle est d'abord due à une réduction résultant de la création du DPCP, organisme désormais indépendant, dont les dépenses se situaient à 57,6 M$ en 2005-2006, puis à une dépense extraordinaire de 2,5 M$ en 2006-2007 liée au règlement d'un litige, dont une partie a été remboursée par le gouvernement fédéral.

L'évolution des dépenses des fonds spéciaux

Globalement, les dépenses des fonds spéciaux ont augmenté de 8,1 % (3,8 M$) par rapport à l'exercice 2005-2006. Au FAVAC, une hausse de 24,9 % des dépenses par rapport à 2005-2006 est constatée. Cette hausse s'explique par le développement et l'amélioration des services offerts dans les centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC). Au FEC, il y a une augmentation de 15,8 % des dépenses attribuable à l'augmentation des salaires de l'ensemble des employés, de même qu'au règlement du dossier de l'équité salariale.

Tableau V
Présentation des dépenses et des budgets alloués par programme[1] (en milliers de dollars)

Programmes	2006-2007[2] Budget[3]	2006-2007[2] Dépenses[4]	2005-2006[5] Dépenses	Écart (Dépenses)
Programme 1 – Activité judiciaire				
Bureau du juge en chef de la Cour du Québec	2 108	2 101	1 917	184
Soutien à la magistrature	22 970	22 899	22 631	268
Total Activité judiciaire	**25 078**	**25 000**	**24 548**	**452**
Programme 2 – Administration de la justice				
Soutien administratif à l'activité judiciaire	79 359	78 899	76 697	2 202
Affaires juridiques et législatives	35 599	34 584	34 236	348
Poursuites publiques	-	-	57 570	(57 570)
Direction planification et services à l'organisation	141 815	145 118	143 770	1 348
Traitement des infractions et perception des amendes	9 394	9 097	8 576	521
Système intégré d'information de justice[6]	-	-	-	-
Total Administration de la justice	**266 167**	**267 698**	**320 849**	**(53 151)**
Total	**291 245**	**292 698**	**345 397**	**(52 699)**

1. Ce tableau exclut les composantes suivantes du Ministère : la déontologie judiciaire, le Comité sur la rémunération des juges, les dépenses en crédits permanents des éléments des programmes *Magistrature*, *Soutien administratif à l'activité judiciaire* et *Direction, planification et services à l'organisation* (sauf les créances douteuses), le TAQ, le CJA, la CSJ, le FARC, l'IVAC, la CDPDJ, l'OPC et la Loi visant à favoriser le civisme (L.R.Q., chapitre C-20).
2. Données qui excluent le DPCP.
3. Le budget inscrit tient compte des redressements budgétaires survenus en cours d'exercice, mais exclut les crédits périmés ainsi que ceux qui ont été reportés.
4. Données préliminaires.
5. Données provenant des comptes publics 2005-2006.
6. Un budget d'immobilisation de 5,7 M$ est prévu pour l'année financière se terminant le 31 mars 2007. Cette prévision relève de l'investissement, et non d'une dépense. En 2005-2006, l'investissement s'élevait à 3,1 M$.

Le tableau V ne traite que des programmes 1 et 2 du portefeuille du ministre de la Justice. Les programmes 3, 4, 5 et 6 sont traités dans les rapports annuels de gestion des organismes concernés, soit le Tribunal administratif du Québec (TAQ), le Conseil de la justice administrative (CJA), la Commission des services juridiques (CSJ), le Fonds d'aide aux recours collectifs (FARC), la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ), l'Office de la protection du consommateur (OPC) et le DPCP. Les deux programmes du Ministère ont subi une diminution de leurs dépenses en 2006-2007; cette diminution est de 52,7 M$, soit 15,3 %. Ceci s'explique principalement par la création d'un programme distinct à la suite de la nomination du DPCP dont les dépenses s'élevaient à 57,6 M$ en 2005-2006. Une dépense extraordinaire de 2,5 M$ liée au règlement d'un litige en 2006-2007, dont une partie a été remboursée par le gouvernement fédéral, explique également l'écart.

Le Ministère a la responsabilité de gérer certains revenus gouvernementaux liés à l'administration de la justice, soit ceux découlant des amendes, des confiscations et de diverses tarifications telles que les frais judiciaires. Pour l'exercice 2006-2007, le Ministère a comptabilisé au fonds consolidé du revenu une somme de 148,8 M$, comparativement à 169,3 M$ en 2005-2006, soit une diminution de 20,5 M$.

Tableau VI
Répartition des revenus comptabilisés au fonds consolidé (par grandes catégories de revenus, en milliers de dollars)

Catégories de revenus	2006-2007[1]	2005-2006[2]	Variation %
Amendes et confiscations			
Infractions au Code de la sécurité routière	30 424	40 503	(24,9)
Infractions au Code criminel	7 923	7 223	9,7
Infractions à diverses lois	16 004	21 107	(24,4)
Contribution de 10 $ affectée à l'aide aux victimes d'actes criminels	12 659	11 478	10,3
Autres amendes et confiscations	90	135	(32,6)
Sous-total	**67 100**	**80 446**	**(16,6)**
Vente de biens et de services			
Actes judiciaires	30 924	32 107	(3,7)
Actes juridiques	20 161	27 171	(25,8)
Autres	1 941	630	208,1
Sous-total	**53 026**	**59 908**	**(11,5)**
Autres revenus			
Publicité légale des entreprises[3]	169	29	482,8
Surplus des fonds spéciaux et organismes	1 236	561	120,3
Autres	1 103	2 133	(48,2)
Sous-total	**2 508**	**2 723**	**(7,9)**
Transferts du gouvernement du Canada			
Sous-total	**26 153**	**26 194**	**(0,2)**
Total	**148 787**	**169 271**	**(12,1)**

1. Données préliminaires.
2. Données provenant des comptes publics 2005-2006.
3. Le libellé *Droit et permis* a été remplacé par *Publicité légale des entreprises* à la suite d'une modification dans le regroupement de certains postes aux comptes publics 2005-2006.

Le tableau VI et la figure 2 présentent ces revenus selon les grandes catégories de revenus. Les revenus d'amendes et de confiscations proviennent du traitement des infractions au Code de la sécurité routière, au Code criminel et aux autres lois provinciales. Les revenus de cette catégorie s'élevaient à 67,1 M$ en 2006-2007, ce qui est inférieur de 13,3 M$ (16,6 %) à ceux de l'exercice 2005-2006, à cause principalement d'une diminution importante de 10,1 M$ des revenus provenant des infractions au Code de la sécurité routière. Celle-ci est notamment attribuable à la baisse importante du nombre de jugements rendus par rapport à 2005-2006, où il y avait eu un rattrapage dans le traitement des dossiers par défaut en attente de jugement.

Les revenus rattachés à la vente de biens et de services émanent surtout de deux sources : les frais judiciaires et les droits de greffe en matière civile (actes judiciaires : 30,9 M$), de même que les frais judiciaires en matière criminelle et pénale (actes juridiques : 20,2 M$). La baisse de 7,0 M$ qui a affecté les frais relatifs aux actes juridiques est attribuable au retard dans le traitement des dossiers d'infractions, principalement de celui des dossiers d'infractions au Code de la sécurité routière. Les autres revenus sont constitués du recouvrement de dépenses d'années antérieures (1,1 M$) et de la comptabilisation des surplus des fonds spéciaux (1,2 M$). La majorité des revenus provenant des transferts du gouvernement du Canada sont attribuables à l'Entente relative à l'aide juridique (22,8 M$) et à l'Entente relative aux mesures québécoises de justice familiale (2,8 M$).

Figure 2

Évolution des revenus par grandes catégories (en millions de dollars)

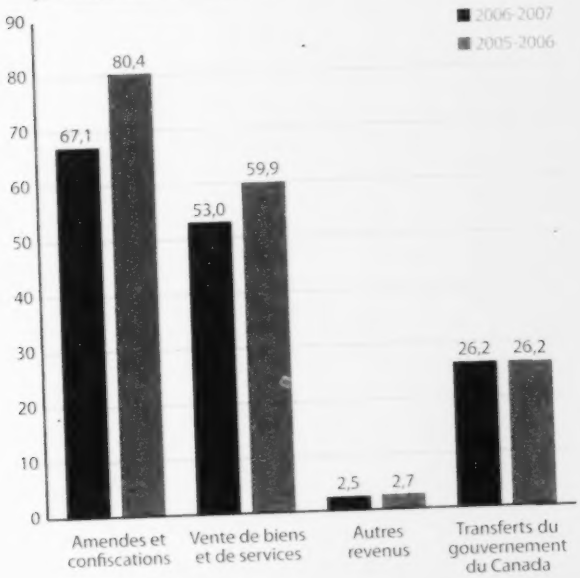


Tableau VII

Évolution des revenus des fonds spéciaux (en milliers de dollars)

	2006-2007[1]	2005-2006[2]	Variation %
FAVAC			
Suramendes compensatoires	2 110	2 184	(3,4)
Contribution de 10 $	12 566	10 518	19,5
Produits de la criminalité	1 250	1 250	-
Autres	352	164	114,6
Sous-total	**16 278**	**14 116**	**15,3**
FEC			
Demandes de certificats	17 790	15 135	17,5
Autres	1 010	769	31,3
Sous-total	**18 800**	**15 904**	**18,2**
FDR			
Services rendus	28 321	28 443	(0,4)
Autres	1 886	1 109	70,1
Sous-total	**30 207**	**29 552**	**2,2**
Total	**65 285**	**59 572**	**9,6**

1. Données préliminaires.
2. Données provenant des comptes publics 2005-2006.

Les fonds spéciaux, comme l'indique le tableau VII, ont cumulé des revenus de 65,3 M$ pour l'exercice 2006-2007, soit une augmentation de 9,6 %. Cette hausse s'explique par les éléments suivants :

- l'effet combiné de l'augmentation des revenus du FAVAC provenant de la contribution de 10 $ et le retour du nombre de constats d'infraction à un niveau habituel après l'impact des moyens de pression mis en place en 2005-2006 par les agents de la Sûreté du Québec (SQ), qui avaient alors émis un moins grand nombre de constats d'infraction ;
- l'augmentation de 10,4 % du nombre de demandes de certificats au FEC est imputable à l'augmentation des demandes de passeports à la suite du resserrement des exigences américaines pour les voyages aériens sur leur territoire.

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

L'année 2006-2007 s'inscrit sous le signe de la continuité. En plus des activités récurrentes de maintien et de consolidation de ses actifs informationnels, le Ministère a poursuivi le développement de plusieurs systèmes informatiques nécessaires au soutien de l'ensemble des activités associées à sa mission.

Les principales réalisations

Parmi les réalisations à souligner au cours de la dernière année, mentionnons :

- la poursuite de la modernisation du réseau téléphonique du Ministère par le déploiement de la téléphonie IP dans les différents centres administratifs et palais de justice ;
- la réalisation du système d'envoi par XPresspost certifié électronique (EXP) qui, en plus de générer des économies pour le Ministère, améliore la qualité et la disponibilité de l'information, permet un meilleur suivi des envois effectués et réduit les délais d'intervention.

Sur le plan de la sécurité, le Ministère a poursuivi ses efforts afin de rehausser le niveau de sécurité pour contrer les menaces d'intrusion et les attaques de virus, notamment par la révision et le renforcement des mesures de sécurité sur les serveurs et les postes de travail.

Finalement, les travaux en vue de réaliser un système intégré d'information de justice se sont poursuivis. Deux systèmes informatiques en place en Colombie-Britannique ont été retenus, car ils répondent aux besoins d'affaires en matière criminelle et pénale des tribunaux, des procureurs de la poursuite ainsi que des services correctionnels, incluant la Commission québécoise des libérations conditionnelles. Une entente de partenariat impliquant les ministères de la Justice et de la Sécurité publique, le DPCP ainsi que le Centre de services partagés a été convenue pour en assurer la réalisation. Tous les documents nécessaires à la prise de décision sont prêts et seront soumis aux autorités pour l'obtention des autorisations requises.

Globalement, les sommes investies au cours de l'exercice 2006-2007 se sont élevées à 36,7 M$ pour les activités d'administration, de développement et de continuité requises pour fournir les services attendus en ressources informationnelles.

Tableau VIII
Ressources consacrées aux technologies de l'information (en milliers de dollars)

	2006-2007[1]	2005-2006
Sommes déboursées	36 703,5	41 459,7
ETC	236,6	239,4

1. Données qui excluent les ressources du DPCP.

LES FAITS SAILLANTS

Les faits saillants

L'AMÉLIORATION DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

L'amélioration du service à la clientèle est plus que jamais une préoccupation au centre de toutes les interventions du Ministère. À cet égard, certaines réalisations méritent d'être signalées.

Sondage sur la confiance des citoyens à l'égard de la justice

La confiance que les citoyens ont dans le système de justice constitue l'une des assises d'un État démocratique. Le ministère de la Justice du Québec accorde une grande importance à la confiance des citoyens ; cette préoccupation est d'ailleurs inscrite dans sa mission et ses valeurs.

À l'été 2006, le Ministère a réalisé une consultation portant sur la confiance des citoyens québécois dans la justice. Le sondage a été effectué entre le 5 juillet et le 3 août 2006 auprès de 1 000 adultes résidant au Québec. Ce sondage visait, entre autres, à :

- évaluer le degré de confiance globale des citoyens dans le système de justice ;
- établir les dimensions de la confiance qui sont les plus importantes pour les citoyens ;
- établir les priorités d'action en vue d'améliorer la confiance des citoyens.

Les résultats révèlent que globalement, 59 % des citoyens interrogés font confiance au système de justice québécois.

Mise en place du centre de communication avec la clientèle

La mise en place du centre de communication avec la clientèle (CCC) s'est poursuivie conformément à la stratégie de déploiement retenue. Ainsi, aux 12 palais de justice « intégrés » au CCC entre le 16 février et le 16 mars 2006 à l'égard du premier des 3 paniers de services (petites créances, mariage et union civile, dépôt volontaire) se sont ajoutés graduellement les 45 autres palais de justice. Le déploiement complet du premier panier de services pour l'ensemble des palais de justice a ainsi été complété le 10 novembre 2006. Le CCC compte maintenant 14 préposés au service à la clientèle disponibles de 8 h 30 à 16 h 30. Ils répondent en moyenne à près de 1 000 appels par jour.

Les travaux associés au déploiement du deuxième panier de services (greffe civil, familial, non contentieux, faillite), prévu pour l'exercice financier 2007-2008, ont été amorcés. Plusieurs projets de développement et d'amélioration ont aussi été amorcés, comme celui de la prise des rendez-vous par les préposés du CCC pour les citoyens qui ont des entrevues avec des officiers de justice dans les différents palais de justice. En outre, des efforts importants ont été réalisés afin d'optimiser les services de soutien aux préposés du CCC, et ce, dans chacun des secteurs concernés des palais de justice auxquels sont acheminés les appels nécessitant une expertise complémentaire.

Améliorations apportées au service à la clientèle par le Directeur de l'état civil

La Protectrice du citoyen avait souligné certains éléments qu'elle trouvait problématiques à l'égard du service donné aux citoyens, lesquels avaient été portés à son attention par des plaintes venant des citoyens concernant les services de l'état civil. La protectrice se disait principalement préoccupée par les délais de délivrance de documents, par l'accessibilité aux services téléphoniques, par la publicité concernant les attestations et par le traitement des plaintes. Au cours de l'année 2006-2007, plusieurs mesures correctrices ont été amorcées au regard des préoccupations soulevées. De nombreuses séances de travail ont eu lieu avec les représentants du Protecteur du citoyen afin de discuter de leurs constats et de partager les initiatives mises de l'avant par le DEC.

Les mesures mises en place ont permis une diminution de 75,0 % des plaintes fondées formulées au Protecteur du citoyen en 2006-2007 comparativement à 2005-2006. L'effet complet des mesures mises de l'avant devrait se refléter en 2007-2008.

Améliorations du traitement des demandes de documents d'état civil

Le rapport sur l'application de la Loi modifiant le Code civil en ce qui concerne les demandes de documents d'état civil a été remis au gouvernement le 19 décembre 2006. Il fera l'objet d'un dépôt à l'Assemblée nationale dans les 30 jours de la reprise des travaux de l'Assemblée en 2007. Cette obligation de produire un rapport était prévue à la Loi modifiant le Code civil en matière de demande de documents d'état civil (L.Q. 2001, chapitre 70), sanctionnée et mise en vigueur le 20 décembre 2001.

La nouvelle loi modifiait le Code civil afin de restreindre la délivrance de certificats de l'état civil aux seules personnes qui y sont mentionnées ou qui justifient leur intérêt. Cette modification allait permettre au DEC d'exiger d'une personne qui demande la copie d'un acte ou d'un certificat qu'elle lui fournisse les documents ou les renseignements nécessaires pour vérifier son identité ou son intérêt. Le rapport décrit les principales mesures instaurées afin de mettre de l'avant un processus de vérification de l'identité et de l'intérêt du demandeur d'un document d'état civil et la gradation qui a été appliquée dans leur mise en œuvre afin de minimiser leur impact sur la clientèle.

Le rapport conclut que les mesures de contrôle mises en place ont permis de vérifier adéquatement le respect des exigences imposées par le Code civil en matière de publicité du registre de l'état civil. Il rappelle également le défi permanent qui se pose au DEC dans la détermination des moyens qu'il utilise pour satisfaire aux exigences de préservation de l'équilibre fragile selon lequel il doit assurer la mise en place de mesures contraignantes visant à protéger l'identité des citoyens sans faire obstacle de façon déraisonnable à leur droit d'accès aux documents d'état civil.

LOIS ET RÈGLEMENTS

À titre de jurisconsulte, le Ministère remplit un rôle fondamental dans l'élaboration des projets de lois et de règlements et de tout autre document de nature législative. Les faits saillants qui suivent illustrent les activités réalisées en 2006-2007 en matière d'adoption et de mise en vigueur de nouvelles lois et de modifications réglementaires.

Loi sur le temps légal

Le 1er janvier 2007, la Loi sur le temps légal (2006, chapitre 39) a remplacé la Loi sur le temps réglementaire (L.R.Q., chapitre T-6). L'adoption de cette nouvelle loi a eu comme effet de modifier la période d'application de l'heure avancée (« l'heure d'été ») en la devançant de trois semaines, soit au deuxième dimanche de mars, et en retardant le retour à l'heure normale (« l'heure d'hiver ») d'une semaine, soit au premier dimanche de novembre.

La Loi sur le temps légal comporte également des dispositions accordant la loi aux usages dérogatoires à la Loi sur le temps réglementaire observés au cours des ans. À l'exception de ces quelques usages dérogatoires, la loi remplace le concept de *temps réglementaire* par celui de *temps légal* et la notion de *temps moyen de Greenwich* par celle de *temps universel coordonné* (UTC).

Ce changement de loi permet au Québec d'harmoniser sa période d'application de l'heure avancée avec celle qui est maintenant en vigueur aux États-Unis et dans plusieurs provinces canadiennes. Il va aussi contribuer à maintenir, sans décalage horaire, la synchronisation des marchés financiers et la concordance des relations d'affaires dans le domaine des transports et des communications entre les entreprises québécoises, canadiennes et américaines.

L'augmentation par voie réglementaire des seuils d'admissibilité financière à l'aide juridique

En 2006-2007, les seuils d'admissibilité financière à l'aide juridique ont été modifiés et ont fait l'objet d'indexation (voir l'objectif 1.2, p. 23).

Loi modifiant la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels et d'autres dispositions législatives

La Loi modifiant la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels et d'autres dispositions législatives (2006, chapitre 41) a été sanctionnée le 13 décembre 2006 (voir objectif 1.3, p. 24).

RAPPORTS ET COMITÉS DE TRAVAIL

Chaque année, le ministre de la Justice confie des mandats précis à des comités d'experts en vue d'évaluer la pertinence de maintenir ou de modifier certains cadres juridiques en vigueur. Le Ministère est également convié à participer à des groupes de travail interministériels. Enfin, certaines lois obligent notamment le ministre à faire le compte rendu de leur mise en œuvre. À cet égard, plusieurs actions sont à signaler.

Pour une adoption québécoise à la mesure de chaque enfant

À la suite des demandes exprimées par plusieurs organismes plaidant pour une révision du régime d'adoption, et réitérées lors des consultations publiques portant sur le projet de loi 125 visant à modifier la Loi sur la protection de la jeunesse, un groupe de travail interministériel a été constitué en mai 2006 par les ministères de la Justice et de la Santé et des Services sociaux. Ce groupe avait pour mandat d'examiner le régime actuel d'adoption à la lumière de la réalité sociale d'aujourd'hui, et de proposer les adaptations qu'il jugeait nécessaires.

Dans la réalisation de son mandat, le groupe de travail a rencontré les personnes ainsi que les groupes communautaires et autochtones concernés par ce dossier de même que les experts des milieux universitaire et de la protection de la jeunesse. Le rapport du groupe de travail, contenant une cinquantaine d'orientations, a été déposé le 30 mars 2007 aux autorités du ministère de la Justice et du ministère de la Santé et des Services sociaux.

Les poursuites stratégiques contre la mobilisation publique – les poursuites-bâillons (SLAPP)

Le 6 octobre 2006, le ministre de la Justice a chargé un comité d'experts d'évaluer la possibilité d'adopter au Québec des mesures pour contrer les poursuites stratégiques contre la mobilisation publique (SLAPP – *Strategic Lawsuits Against Public Participation*). Le comité a transmis son rapport au ministre le 15 mars 2007.

Ayant constaté qu'au Québec, les SLAPP sont une réalité observable et qu'elles constituent une véritable menace à la participation des citoyens et des groupes au débat public, le comité conclut qu'il est impératif d'intervenir de façon à décourager de telles pratiques. Après l'examen de différentes pistes de solution, le comité a proposé au ministre de la Justice certaines modifications législatives visant à :

- protéger le droit à la liberté d'expression et d'opinion publique ;
- interrompre rapidement les procédures stratégiques en cours d'instance ;
- dissuader les initiateurs de SLAPP ;
- maintenir l'intégrité et les finalités de l'institution judiciaire ;
- favoriser l'accès à la justice.

De l'égalité juridique à l'égalité sociale : vers une stratégie nationale de lutte contre l'homophobie

Le 1er juin 2005, à l'occasion de la Journée nationale de lutte contre l'homophobie, le ministre de la Justice a mandaté la CDPDJ pour assurer la coordination des activités du groupe de travail mixte sur l'homophobie, qui avait été mis en place par la ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration en juin 2004. Le groupe de travail, composé de représentants du milieu communautaire, de ministères et d'organismes publics, avait pour mandat d'examiner la situation relative à l'homophobie au Québec et de recommander des mesures institutionnelles pour résoudre les problèmes et répondre aux besoins constatés.

Au terme des travaux du groupe de travail, la CDPDJ avait pour mandat de :

- dresser un bilan de la situation relative à l'homophobie dans le contexte québécois ;
- examiner les mesures institutionnelles existantes, les réalisations et les initiatives publiques, parapubliques et communautaires visant l'adaptation des services offerts aux gais et aux personnes lesbiennes, bisexuelles et transsexuelles ;
- dresser une liste des problématiques engendrées par l'homophobie ;
- formuler des recommandations quant aux interventions prioritaires visant à lutter contre l'homophobie dans tous les secteurs de l'activité gouvernementale et dans l'ensemble de la société.

Le 6 mars 2007, la CDPDJ a rendu public son rapport intitulé *De l'égalité juridique à l'égalité sociale : vers une stratégie nationale de lutte contre l'homophobie*. Le rapport soulève notamment les problématiques par secteur d'activités du gouvernement. Plus précisément, il présente les réalités vécues par les personnes appartenant à des minorités sexuelles. Le rapport comprend également des

recommandations proposées par la CDPDJ relativement à l'ensemble des problématiques. Le gouvernement s'est déjà engagé à mettre en œuvre l'une de ces recommandations, soit celle d'adopter une politique nationale de lutte contre l'homophobie.

Rapport d'évaluation de la Loi portant réforme du Code de procédure civile

L'article 180 de la Loi portant réforme du Code de procédure civile (2002, chapitre 7), adoptée en 2002 et mise en vigueur le 1er janvier 2003, oblige le ministre de la Justice à produire un rapport sur la mise en œuvre de la réforme et sur les possibilités d'y proposer des modifications qu'il juge utiles. Cet article prévoit en outre que, dans l'année qui suit le dépôt de ce rapport, la commission compétente de l'Assemblée nationale procède à l'étude du rapport et entend les observations des personnes et organismes intéressés.

Le ministre de la Justice a donc déposé un rapport au gouvernement le 31 mars 2006, et à l'Assemblée nationale le 25 avril 2006. Il porte principalement sur les éléments suivants :

- l'application du principe de la proportionnalité ;
- les effets du délai de 180 jours ;
- les règles de la gestion d'instance, notamment les questionnements relatifs au calendrier, à la présentation de la demande au tribunal et aux conférences de gestion d'instance ;
- les expertises et les interrogatoires préalables, les effets de l'extension des règles sur la contestation orale et sur l'oralité en général ;
- la conférence de règlement amiable ;
- les modifications apportées aux mécanismes d'appel et à la réforme, notamment aux petites créances, aux recours collectifs, à l'utilisation des technologies et à l'indemnisation des témoins.

Rapport sur la mise en œuvre de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics

L'article 32 de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics (L.R.Q., chapitre A-2.01) oblige le ministre de la Justice à remettre au gouvernement un rapport sur la mise en œuvre de cette loi et sur l'opportunité de la maintenir en vigueur ou de la modifier. Cette loi, adoptée le 1er décembre 2000 et entrée en vigueur le 1er avril 2001, institue un cadre particulier visant à favoriser, pour les femmes, les autochtones, les personnes faisant partie d'une minorité visible en raison de leur race ou de la couleur de leur peau et les personnes dont la langue maternelle n'est pas le français ou l'anglais, et qui font partie d'un groupe autre que celui des autochtones et celui des personnes qui font partie d'une minorité visible, l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics, des organismes municipaux, des organismes scolaires et des organismes du secteur de la santé et des services sociaux qui emploient 100 personnes ou plus. Elle oblige ces organismes à faire une analyse de leurs effectifs et, si un groupe visé est sous-représenté, à établir un programme d'accès à l'égalité en emploi pour corriger la situation.

La CDPDJ est chargée de veiller à l'application de cette loi et doit, en vertu de l'article 23, publier, à tous les trois ans, la liste des organismes publics qui y sont assujettis, et faire état de leur situation en matière d'égalité en emploi. Ce rapport permet en outre d'illustrer la mise en œuvre de cette loi. Il a été déposé à l'Assemblée nationale en mai 2006, en appui au rapport ministériel.

Groupe de travail sur la révision du régime d'indemnisation des victimes d'actes criminels

Le ministre de la Justice a déposé à l'Assemblée nationale, le 9 mai 2006, un projet de loi modifiant la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels et d'autres dispositions législatives prévoyant l'augmentation du montant consenti pour le remboursement des frais funéraires et l'accès aux proches des victimes à des services de réadaptation psychothérapeutique. Ces mesures s'inscrivent dans la foulée des objectifs que le gouvernement s'est fixés pour améliorer l'aide et les services offerts aux victimes d'actes criminels.

De plus, le ministre a mis sur pied un groupe de travail ayant pour mandat :

- de définir les fondements, la nature, les caractéristiques et les objectifs d'un régime d'indemnisation des victimes d'actes criminels ;
- d'examiner la liste des actes criminels couverts, les critères et les conditions d'admissibilité, les modalités d'indemnisation du préjudice (pécuniaire et non pécuniaire) pour assurer un traitement équitable des victimes, les services de réadaptation et d'aide offerts aux victimes et à leurs proches ainsi que tout autre aspect pertinent du régime ;
- de recommander, le cas échéant, des scénarios de modification au régime avec des évaluations de coûts et, si jugé approprié, des hypothèses de financement, le tout dans le contexte d'une gestion rigoureuse des finances publiques.

PRIX DE LA JUSTICE

Au Québec, des femmes et des hommes travaillent activement à rendre la justice plus accessible et de meilleure qualité. Afin de rendre hommage à ces personnes, le ministère de la Justice a institué le Prix de la Justice, qu'il remet annuellement. Il souligne ainsi la carrière ou une réalisation importante d'un citoyen qui a contribué de façon exceptionnelle à promouvoir, dans la société québécoise, les valeurs de la justice que sont l'accessibilité, la qualité et l'universalité.

À ce jour, 16 personnes ont reçu cet honneur.

Le 3 novembre 2006, le ministre de la Justice a remis le Prix de la Justice à M. Michel Proulx, pour l'ensemble de sa carrière, notamment sa contribution exceptionnelle au droit criminel. Juge à la Cour d'appel du Québec pendant 15 ans, M. Proulx a rendu des décisions qui constituent une référence pour l'ensemble des tribunaux du Canada. Il a également enseigné le droit criminel à la Faculté de droit de l'Université McGill, prononcé plusieurs conférences et signé de nombreux articles traitant du droit pénal.

RAYONNEMENT DU MINISTÈRE

Le ministère de la Justice est appelé à échanger de l'information et de l'expertise ainsi qu'à coopérer avec ses homologues des autres provinces, des États américains et d'autres pays. Une action réalisée en 2006-2007 par le Ministère en cette matière est à signaler.

Coopération Québec – Vietnam

Depuis l'entrée en vigueur du Code civil en 1994 et la mise en place du RDPRM, le Québec est devenu un chef de file et un modèle international dans le domaine de la publicité des droits réels mobiliers. Ainsi, plusieurs États, notamment celui du Vietnam, dont les assises légales reposent aussi sur le droit civil, ont entretenu des relations avec le ministère de la Justice, qui est responsable de la tenue du RDPRM.

Dans la poursuite de ces relations, le ministère de la Justice a présenté, lors de la X[e] Commission de coopération Québec – Vietnam, tenue le 13 septembre 2006 à Québec, un projet visant à permettre aux autorités vietnamiennes de bénéficier de l'expertise et de la contribution québécoises pour favoriser la mise en œuvre du système national d'enregistrement des sûretés réelles mobilières au Vietnam. Le 15 décembre 2006, le ministère de la Justice était informé par le ministère des Relations internationales que ce projet avait fait l'objet d'une décision favorable de la part de la Commission, et qu'une contribution financière de deux ans serait octroyée à cet égard.

Dès lors, les travaux préparatoires se sont amorcés, puis ont été réalisés afin qu'une première rencontre puisse se tenir à Montréal au début de l'exercice 2007-2008. Cette session de travail devrait déboucher sur un plan d'action conjoint pour favoriser l'atteinte des objectifs du gouvernement vietnamien, lequel souhaite se doter d'un registre électronique performant, accessible et apprécié par sa clientèle.

LES RÉSULTATS 2006-2007 AU REGARD DU PLAN STRATÉGIQUE

Les résultats 2006-2007 au regard du plan stratégique

AXE 1 LA PROPOSITION DE RÉFORMES

Objectif 1.1 Réviser la justice administrative

Cible	Indicateur	Résultat 2006-2007
D'ici le 30 juin 2005, déposer un projet de loi	Dépôt du projet de loi	Sans objet

Résultat commenté

La Loi sur la justice administrative (L.R.Q., chapitre J-3) a été modifiée substantiellement en juin 2005. En juillet 2006, les dispositions portant sur la révision administrative sont entrées en vigueur. Elles prévoient, en matière d'indemnité et de prestation, que le citoyen peut contester devant le TAQ une décision qui, malgré sa demande, n'a pas été révisée par l'Administration dans les délais impartis, généralement de 90 jours.

Objectif 1.2 Réviser le régime d'aide juridique

Cible	Indicateur	Résultat 2006-2007
D'ici le 31 mars 2007, réviser le régime d'aide juridique	Révision du régime	Ajustement des seuils d'admissibilité financière et indexation de ces seuils le 1er janvier 2007

Résultat commenté

Le 1er janvier 2007, les seuils d'admissibilité financière à l'aide juridique ont été augmentés suivant les montants prévus au règlement sur l'aide juridique (Décret 1277-2005). Ils ont également fait l'objet d'une indexation du même pourcentage que les prestations du programme d'assistance-emploi versées aux personnes présentant des contraintes sévères à l'emploi. Ce pourcentage d'indexation est établi à 2,03 % depuis le 1er janvier 2007. Les mesures réalisées sont conformes à la planification présentée en 2005-2006. Elles donneront progressivement accès à l'aide juridique, gratuite ou avec une contribution, à un plus grand nombre de personnes dont les revenus ne leur permettaient pas auparavant de bénéficier de services juridiques pour faire valoir leurs droits.

Objectif 1.3	Réviser le régime d'indemnisation des victimes d'actes criminels	
Cible	Indicateur	Résultat 2006-2007
D'ici le 31 mars 2007, réviser le régime d'indemnisation	Révision du régime	Un projet de loi modifiant la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels et d'autres dispositions législatives a été adopté et sanctionné le 13 décembre 2006 et un mandat de révision a été confié à un groupe de travail en septembre 2006

Résultat commenté

Le projet de loi modifiant la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels et d'autres dispositions législatives a été adopté et sanctionné le 13 décembre 2006.

Cette loi vient principalement bonifier le régime actuel d'indemnisation des victimes d'actes criminels en augmentant de 600 $ à 3 000 $ le montant de l'indemnité pouvant être versée à titre de frais funéraires dans le cas du décès d'une victime d'acte criminel. Ces dispositions sont entrées en vigueur le 16 janvier 2007 et ont pris effet à la date de la présentation du projet de loi, le 9 mai 2006.

D'autres dispositions législatives prévoient également l'augmentation du montant consenti pour l'accès des proches des victimes à des services de réadaptation psychothérapeutique. Ces nouvelles dispositions s'appliquent dans le cas d'une victime d'un crime commis depuis le 9 mai 2006. Elles sont entrées en vigueur le 22 mars 2007.

En ce qui a trait à sa révision, le rapport du sous-groupe de travail mis en place le 5 septembre 2006 est attendu.

AXE 2 L'ADAPTATION DES SERVICES ET DE LA FAÇON DE LES OFFRIR

Objectif 2.1 Examiner la possibilité de réorganisation territoriale des services judiciaires

Cible	Indicateur	Résultat 2006-2007
D'ici le 31 décembre 2005, établir des orientations	Orientations établies	Sans objet

Résultat commenté

Une des propositions du document de réflexion déposé au printemps 2005 a été mise de l'avant, soit l'implantation du CCC (voir les faits saillants).

Objectif 2.2 Analyser l'organisation de la justice dans le monde municipal

Cible	Indicateur	Résultat 2006-2007
D'ici le 31 décembre 2005, établir des orientations	Orientations établies	Sans objet

Objectif 2.3

Assurer la présence d'un personnel mobilisé et compétent pour répondre aux besoins de l'organisation, du gouvernement et des citoyens

Cible	Indicateurs	Résultats 2006-2007
D'ici le 31 mars 2006, avoir structuré les pratiques de planification de la main-d'œuvre	Dépôt en juin 2005 de la prévision des départs	Sans objet
	Dépôt en mars 2006 d'un plan de main-d'œuvre	Plan de main-d'œuvre 2006-2009 déposé en juillet 2006

Résultats commentés

Étant donné le très grand nombre de départs prévus à la retraite au cours des prochaines années, le Ministère procède annuellement à une opération de gestion prévisionnelle de main-d'œuvre conformément au plan de gestion des ressources humaines 2004-2007 de l'État.

Dans le contexte de cette opération, le Ministère a préparé un *Plan de main-d'œuvre* pour les années 2006 à 2009. Ce plan a été remis au Secrétariat du Conseil du trésor en juillet 2006 à la suite d'un report d'échéance de la part du Secrétariat.

Enfin, soulignons que des efforts ont été déployés en vue de développer davantage l'analyse des impacts des départs à la retraite prévisibles et de mettre en place des stratégies de transfert de connaissances.

Cible	Indicateur	Résultat 2006-2007
D'ici le 31 mars 2007, avoir évalué 60 % du personnel sur la base de résultats atteints	% du personnel évalué	Aucun pourcentage disponible

Résultat commenté

En raison de changements dans les systèmes de données, en 2006-2007, le Ministère n'a pu établir le pourcentage du personnel évalué sur la base de résultats atteints.

Cible	Indicateur	Résultat 2006-2007[1]
Investir 1,5 % de la masse salariale dans le développement des compétences du personnel	% de la masse salariale en développement	2,2 %

1. Données qui excluent le DPCP.

Résultat commenté

Le Ministère a dépassé la cible ministérielle ainsi que l'objectif de la Loi favorisant le développement de la main-d'œuvre (L.R.Q., chapitre D-7.1), qui prévoit un minimum de 1 % de la masse salariale consacrée au développement. Au total, c'est une somme de 3,2 M$, ce qui représente 11 486 jours de formation, qui a été investie dans le développement des compétences du personnel du Ministère.

Cible	Indicateur	Résultat 2006-2007
D'ici le 31 mars 2006, améliorer le taux moyen de mobilisation du personnel	% de mobilisation	Sans objet

Résultat commenté

Le taux moyen de mobilisation du personnel est calculé à partir des résultats d'un sondage réalisé auprès du personnel du Ministère, en collaboration avec leurs représentants syndicaux. Compte tenu de la suspension des travaux et de l'entente ministérielle de partenariat sur l'organisation du travail, le Ministère n'a pas pu procéder à la consultation habituelle sur les facteurs de mobilisation.

Objectif 2.4 Développer les services en ligne en conformité avec les orientations gouvernementales

Cible	Indicateur	Résultat 2006-2007
D'ici le 30 juin 2005, définir l'architecture informationnelle et technologique des services à intégrer dans le portail du domaine justice	Dépôt de l'architecture	Sans objet

Résultat commenté

En 2005-2006, une architecture a été élaborée dans le but de faciliter l'accès des citoyens au réseau de la justice. Ces travaux ont servi d'intrants pour le développement du nouveau portail du domaine justice.

Cible	Indicateur	Résultat 2006-2007
D'ici le 31 décembre 2005, développer et mettre en ligne le portail du domaine justice	Mise en ligne du portail	Sans objet

Résultat commenté

Le portail du domaine justice mis en ligne en décembre 2005 regroupe l'information et les services en thématiques proches des citoyens, ce qui permet aux internautes de repérer plus facilement l'information recherchée.

L'enrichissement du portail s'est poursuivi en 2006-2007, entre autres par l'ajout d'un lien menant au répertoire téléphonique du personnel de la fonction publique et par la publication d'un tableau des régions et des localités où des services sont offerts de façon itinérante par la Cour du Québec et la Cour supérieure.

De plus, la première phase d'un sondage en ligne pour mesurer la satisfaction des citoyens à l'égard du nouveau portail a été déployée entre le 25 octobre 2006 et le 5 mars 2007. La deuxième phase du sondage se poursuit jusqu'en août 2007.

Au cours de l'année 2006-2007, le site Internet du Ministère a été visité à près de 2 200 000 reprises[1]. Cette augmentation importante du nombre de visites en 2006-2007 par rapport à l'année précédente (892 000 visites) s'explique par les changements apportés aux outils statistiques utilisés pour mesurer le nombre de visites sur le site Internet, en l'occurrence le changement d'hébergeur.

1. Le site Internet du Ministère a changé d'hébergeur au cours de l'année. Comme ces derniers temps a été nécessaire afin de rendre compatibles les outils informatiques du Ministère avec ceux du fournisseur précédant les rapports statistiques, le nombre de visites annuelles a été estimé à partir des statistiques pour les mois d'avril 2006 à mars 2007.

Cible	Indicateurs	Résultats 2006-2007
D'ici le 31 mars 2006, accroître l'offre de services en ligne	% d'accroissement des formulaires en ligne	Sans objet
	% d'accroissement des formulaires dynamiques	Sans objet

Résultats commentés

L'amélioration de l'offre de services en ligne s'est poursuivie en 2006-2007. Le nombre de formulaires en ligne est ainsi passé de 106 à 158. De ce nombre, 147 sont maintenant en format dynamique, c'est-à-dire qu'ils peuvent être remplis à l'écran et qu'ils comportent des fonctions d'aide à l'utilisateur. Au total, 93,0 % de tous les formulaires accessibles sur le site Internet sont en format dynamique.

Cible	Indicateur	Résultat 2006-2007
D'ici le 31 mars 2007, faire évoluer, en partenariat, le modèle d'affaires pour le domaine d'intérêt *justice et sécurité*	Dépôt de l'architecture du modèle d'affaires	En octobre 2006, dépôt de l'offre de services globale du domaine d'intérêt *justice et sécurité* ainsi que du rapport d'analyse

Résultat commenté

Au cours de l'exercice, le portrait de l'offre de services du ministère de la Justice et du ministère de la Sécurité publique a été complété. L'offre de services globale du domaine d'intérêt *justice et sécurité* a été déposée aux autorités ministérielles en octobre 2006. Les travaux se poursuivront au cours des prochaines années afin de déposer un modèle d'affaires pour le domaine d'intérêt *justice et sécurité*, modèle qui offrira une meilleure cohérence gouvernementale dans le déploiement des services en ligne des deux ministères.

AXE 3 LE SOUTIEN DE LA CRÉDIBILITÉ DU SYSTÈME JUDICIAIRE

Objectif 3.1 Dépôt d'un projet de loi créant le poste de directeur des poursuites criminelles et pénales

Cible	Indicateur	Résultat 2006-2007
D'ici le 30 juin 2005, déposer un projet de loi	Dépôt du projet de loi	Sans objet

Résultat commenté

Le 11 mai 2005, le projet de loi n° 109, intitulé *Loi sur le Directeur des poursuites publiques*, a été déposé à l'Assemblée nationale. Ce projet a été adopté par l'Assemblée nationale le 1er décembre 2005 et a été sanctionné le 6 décembre 2005.

La Loi sur le Directeur des poursuites criminelles et pénales est entrée en vigueur le 15 mars 2007. Cette loi institue la charge de directeur des poursuites criminelles et pénales et confie au directeur la mission de diriger pour l'État les poursuites criminelles et pénales au Québec, avec l'indépendance que la loi lui accorde.

Objectif 3.2 Mettre en place des mesures pour mieux informer les citoyens en matière criminelle

Cible	Indicateur	Résultat 2006-2007
D'ici le 30 juin 2005, mettre en place un service de porte-parole	Mise en place du service	Sans objet

Résultat commenté

La cible a été atteinte en 2005-2006. Au cours de l'exercice 2006-2007, la porte-parole a continué de veiller à la diffusion appropriée de l'information tout en assurant la coordination ministérielle relative aux communications avec les médias. Elle a poursuivi son rôle de conseil auprès des différentes directions générales du Ministère. Enfin, elle a donné des conférences sur le système de justice criminelle à l'intention d'intervenants sociaux, ainsi que sur les relations avec les médias à l'intention des membres du Barreau du Québec.

Cible	Indicateur	Résultat 2006-2007
D'ici le 31 mars 2007, concevoir et réaliser une campagne de communication pour les jeunes de 12 à 17 ans sur le fonctionnement du système de justice pénale pour les adolescents	% de réalisation de la campagne	100 %

Résultat commenté

Afin d'informer les jeunes sur le système de justice pénale pour les adolescents, le ministère de la Justice a réalisé en 2005 une pièce de théâtre multimédia et interactive intitulée : *Loi, le jeu où tu n'as qu'une seule vie*. Présentée à des jeunes de 1re et 2e secondaire, cette pièce de théâtre fait connaître les dispositions de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (L.C. 2002, chapitre 1) et les conséquences auxquelles s'expose l'adolescent qui l'enfreint. C'est aussi l'occasion d'aborder certains mythes qui persistent chez les jeunes concernant, entre autres, le taxage, la possession de drogue et le processus judiciaire en matière criminelle. En complément à la pièce de théâtre, un CD-Rom *ibrid* a été conçu. Il contient un jeu vidéo 2D qui propose un contenu ludoéducatif aux jeunes qui ont assisté à la pièce de théâtre, à qui il est remis.

Les résultats d'un sondage réalisé entre octobre 2005 et février 2006 révélaient un taux d'appréciation très élevé par rapport au CD-Rom et à la pièce de théâtre. En effet, 93,0 % des répondants ont affirmé avoir beaucoup ou assez aimé le CD-Rom, alors que 96,0 % ont beaucoup ou très apprécié la pièce de théâtre. À la lumière de ces résultats, le Ministère a poursuivi en 2006-2007 les représentations de cette pièce de théâtre.

Ainsi, au cours de l'année 2006-2007, 77 représentations de la pièce de théâtre, 50 en français et 27 en anglais, ont été données auprès de 19 731 jeunes dans 43 écoles secondaires du Québec. Ces représentations s'ajoutent à celles données en 2005-2006, soit 53 représentations (50 en français et 3 en anglais), pour un grand total de 130 représentations, soit le nombre visé pour l'ensemble de la campagne.

Le ministère de la Justice a donc atteint son objectif de réaliser 130 représentations de la pièce de théâtre afin de mieux informer les jeunes sur le système de justice pénale pour les adolescents. De plus, avec ce projet de pièce de théâtre interactive et multimédia, le ministère de la Justice a été finaliste, en mai 2006, dans la catégorie *multimédia – secteur culturel et éducatif*, lors de l'édition 2006 du concours OCTAS, organisé par la Fédération de l'informatique du Québec. De plus, pour son projet de CD-Rom *ibrid*, le Ministère a également été, en juin 2006, lauréat dans la catégorie multimédia du concours Prix Zénith, qui reconnaît l'excellence dans les communications gouvernementales.

Cible	Indicateur	Résultat 2006-2007
D'ici le 31 mars 2007, réaliser une campagne de communication sur la nature des services professionnels des centres d'aide aux victimes d'actes criminels envers les victimes, leurs proches et les témoins	% de réalisation de la campagne	Sans objet

Résultat commenté

La totalité (100 %) des activités prévues ont été réalisées en 2005-2006. En effet, le 4 octobre 2005, le ministre de la Justice a officiellement lancé la campagne de communication concernant les CAVAC. Le message de la campagne mettait l'accent sur le réseau des CAVAC : *Victime d'un crime ? Faites le 1 866 LE CAVAC. Vous n'êtes pas seul.* Cette campagne visait à accroître la notoriété du réseau des CAVAC auprès des groupes cibles les plus susceptibles d'être affectés par la criminalité, notamment les femmes, les jeunes du secondaire et les personnes âgées. Les résultats d'un sondage ont révélé qu'au terme de cette campagne, le pourcentage de notoriété des CAVAC a fait un bond intéressant, passant de 59,3 % avant la campagne de communication à 66,7 % après la campagne.

Fort de ces résultats, le ministère de la Justice a poursuivi ses efforts en rediffusant le message de la campagne de communication de 2005-2006. Une stratégie multimédia, qui privilégiait cette fois-ci le placement publicitaire dans les quotidiens et les hebdomadaires couvrant les 17 régions administratives du Québec, lui a permis, du 10 au 30 mars 2007, de rappeler la présence du réseau des CAVAC auprès des groupes cibles.

LES RÉSULTATS 2006-2007 AU REGARD DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS*

Les résultats 2006-2007 au regard de la *Déclaration de services aux citoyens*

La *Déclaration de services aux citoyens* du Ministère a été rendue publique en mai 2001. La Déclaration contient les objectifs généraux poursuivis en matière d'accueil, de renseignement et d'accessibilité.

La *Déclaration de services aux citoyens* contient également des objectifs spécifiques quant à certains délais de traitement des demandes et au processus de traitement des plaintes.

En l'absence de consultation sur le niveau de satisfaction de la clientèle, ou de mesure de l'atteinte des objectifs généraux de la *Déclaration de services aux citoyens*, le Ministère n'est pas à même de connaître le degré d'atteinte de ces objectifs. Les résultats présentés ci-dessous font état du degré d'atteinte des objectifs spécifiques inclus dans la *Déclaration de services aux citoyens* qui ont fait l'objet d'une mesure.

Objectif Vous accueillir avec toute l'attention méritée

Cible	Indicateur	Résultats		
		2006-2007	2005-2006	2004-2005
Vos déplacements seront facilités par une signalisation claire, précise, visible et bien située	% de palais et de points de service répondant aux normes de signalisation	100 %	96,6 %	87,7 %

Résultat commenté

Le Ministère a terminé les travaux visant l'amélioration de la signalisation dans les palais de justice et les points de service. Ainsi, au 31 mars 2007, 100 % d'entre eux répondaient aux normes de signalisation.

Par ailleurs, une formation sur la courtoisie est offerte au personnel préposé à l'accueil. Au 31 mars 2007, 90,1 % du personnel concerné avait reçu cette formation comparativement à 82,7 % l'an dernier.

Objectif	Vous renseigner adéquatement				
Cibles		Indicateurs	Résultats		
			2006-2007	2005-2006	2004-2005
Demandes de renseignements - Services de justice					
Téléphone[1]	80 % des appels sont répondus en moins de 20 secondes	% des appels répondus à l'intérieur de la cible	70,0 %	nd	nd
Courriel[2]	Délai maximal de 2 jours ouvrables	% de courriels répondus à l'intérieur de la cible	nd	nd	nd
Courrier	Délai maximal de 30 jours	% de réponses à l'intérieur de la cible	99,6 %	100 %	100 %
Demandes de renseignements - Directeur de l'état civil[3]					
Téléphone	Délai maximal de 90 secondes pour prendre un appel	Nombre moyen de secondes d'attente avant la prise d'appel	253	209	124
Courriel	Délai de réponse maximal de 10 jours	% de courriels répondus à l'intérieur de la cible	99,0 % (19 862 reçus)	96,5 % (27 469 reçus)	100 % (21 490 reçus)

1. Cible établie en 2006-2007 pour le centre de communication avec la clientèle mis en place en 2005-2006.
2. Les délais de réponse aux courriels n'ont pas été colligés.
3. Les objectifs du DEC ont été intégrés dans cette section même s'ils n'étaient pas inclus à la *Déclaration de services aux citoyens* du Ministère adoptée en 2001.

Résultats commentés

Les services de justice

Le Ministère offre à sa clientèle plusieurs moyens de le joindre pour obtenir de l'information sur les différents services offerts : par courrier, par courriel, en personne et par téléphone. En ce qui concerne les services téléphoniques en matière de justice, le Ministère rend accessible, depuis février 2006, un service téléphonique à guichet unique par l'entremise du CCC[1]. Les citoyens peuvent ainsi formuler leurs diverses demandes de renseignements généraux par l'intermédiaire d'un numéro sans frais.

En matière de services de justice, le déploiement du CCC s'est poursuivi au cours de l'exercice 2006-2007. Les préposés aux renseignements ont répondu à 174 854 appels, et 70,0 % de ces appels ont obtenu réponse en moins de 20 secondes. Le CCC n'en est qu'à sa deuxième année d'exploitation, et les processus de prestation de services sont en période d'ajustement, notamment pour mieux faire face aux périodes de pointe.

Quant aux délais de réponse aux courriels, contrairement à ce qui avait été prévu, ils n'ont pas été colligés en 2006-2007 car les travaux nécessaires pour recueillir les données devant servir à les calculer ne sont pas complétés.

Le Directeur de l'état civil

Le DEC offre des services de renseignements téléphoniques par l'entremise du bureau de Québec et de celui de Montréal. Les citoyens des autres régions peuvent également composer un numéro sans frais.

Concernant les services téléphoniques du DEC, 25,6 % des appels ont obtenu une réponse à l'intérieur de 90 secondes. En 2006-2007, des 664 567 appels reçus, 347 565 ont été traités par les préposés, et ils l'ont été après un délai moyen d'attente de 253 secondes. Des mesures ont été prises afin de corriger cette situation. Ainsi, les tâches des préposés aux renseignements ont été revues afin

1. Voir le lexique, sous Centre de communication avec la clientèle.

d'accroître leur temps de disponibilité pour répondre aux appels. De plus, un outil informatisé a été développé pour accroître l'efficience des préposés. Ces mesures, combinées à la diminution des délais d'inscription et de délivrance, ont permis d'améliorer la performance du centre d'appels. Depuis septembre 2006, le délai moyen d'attente pour parler à un préposé a diminué de 152,4 secondes, et le taux de réponse a augmenté de 25,5 %.

De plus, des travaux ont été effectués pour réviser entièrement le contenu du message de la messagerie vocale interactive (RVI) afin qu'il réponde davantage aux besoins des citoyens. Cet outil permettra aux citoyens de trouver une foule de renseignements à jour.

En ce qui concerne les demandes de renseignements par courriel, l'objectif est atteint. Presque tous les courriels ont obtenu réponse à l'intérieur d'un délai de 10 jours ouvrables.

Par ailleurs, le Ministère a poursuivi ses travaux en vue d'améliorer l'information transmise aux citoyens. Ainsi, tout en poursuivant le déploiement du CCC, le Ministère a continué d'offrir de la formation à son personnel de première ligne afin de clarifier les notions d'*information* et d'*information juridique*, afin que celui-ci soit en mesure de reconnaître l'information pouvant être transmise aux citoyens. Au 31 mars 2007, 95,8 % du personnel visé avait reçu la formation à ce sujet; plusieurs personnes nouvellement arrivées recevront la formation en 2007.

Objectif Offrir des services qui rendent justice aux jurés

Cible		Indicateur	Résultats		
			2006-2007	2005-2006	2004-2005
Indemnités et allocations	100 % des indemnités et des allocations auxquelles les jurés ont droit sont versées chaque semaine	% des jurés payés dans la semaine	93,4 %	90,7 %	93,8 %

Résultat atteint

La performance s'est améliorée par rapport à l'an dernier, le niveau atteint étant semblable à celui de 2004-2005. Ce résultat s'explique par la mise en place de mesures permettant un suivi plus rigoureux.

Objectif Offrir des services qui vous rendent justice si vous êtes une personne victime d'actes criminels

Cibles		Indicateurs	Résultats		
			2006-2007	2005-2006	2004-2005
Formulaire sur les conséquences du crime	100 % des formulaires sont transmis aux victimes à l'intérieur des 10 jours de la comparution de l'accusé	% de formulaires transmis dans les 10 jours de la comparution	96,0 %	89,8 %	97,4 %
Salle d'audience	100 % des palais sont dotés d'une salle d'attente à l'intention des victimes[1]	% de palais ayant une salle d'attente	100 %	100 %	98,0 %
Témoignage des enfants	100 % des enfants peuvent témoigner hors de la présence de leur présumé agresseur lorsque les circonstances le requièrent ou lorsque le juge y consent	% de demandes répondues favorablement	100 %	100 %	100 %

1. Un changement a été apporté au libellé de la cible afin de mieux refléter l'idée qu'une salle d'attente devrait être disponible à l'intention des victimes dans tous les palais de justice.

Résultats commentés

Le Ministère porte une attention particulière à la qualité des services offerts aux personnes victimes d'actes criminels. Mentionnons qu'une augmentation du pourcentage des formulaires transmis dans les 10 jours suivant la comparution de l'accusé a été constatée pour l'exercice 2006-2007.

Afin d'offrir aux personnes victimes d'actes criminels des services qui leur rendent justice, le Ministère s'assure de l'application du programme CAVAC-Info. Ce service permet aux victimes d'actes criminels :

- de connaître, dans les meilleurs délais, le nom et les coordonnées de la personne chargée de leur dossier devant le tribunal ;
- d'être informées, pendant toute la durée de la procédure, des décisions les concernant ;
- d'être informées, dès la remise en liberté de leur agresseur, des conditions imposées par la cour et de toutes modifications de celles-ci durant la durée des procédures.

Pour ce faire, le Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels (BAVAC) prévoit, dans les conventions d'aide financière conclues avec les CAVAC, l'obligation d'offrir ce service.

Objectif Vous offrir des services diligents

Cibles	Indicateurs	Résultats 2006-2007	Résultats 2005-2006	Résultats 2004-2005
Services de justice				
Mariage civil	100 % des entrevues offertes dans un délai maximum de 15 jours[1]	% d'entrevues offertes dans les 15 jours	95,1 %	95,2 %	95,7 %
Petites créances	100 % des entrevues offertes dans un délai maximum de 15 jours[1]	% d'entrevues offertes dans les 15 jours	91,2 %	79,4 %	89,6 %
Directeur de l'état civil[2]					
Demandes d'inscription au registre de l'état civil					
Décès	100 % des demandes répondues dans un délai maximum de 5 jours	% de demandes répondues dans les 5 jours	60,9 %	67,6 %	92,0 %
Mariage	100 % des demandes répondues dans un délai maximum de 15 jours	% de demandes répondues dans les 15 jours	16,8 %	99,3 %	92,3 %
Union civile	100 % des demandes répondues dans un délai maximum de 15 jours	% de demandes répondues dans les 15 jours	98,1 %	100 %	100 %
Naissance	100 % des demandes répondues dans un délai maximum de 20 jours	% de demandes répondues dans les 20 jours	93,2 %	99,8 %	99,0 %
Demandes de délivrance d'un certificat					
Décès	100 % des demandes répondues dans un délai maximum de 12 jours	% de demandes répondues dans les 12 jours	53,5 %	42,9 %	91,4 %
Mariage	100 % des demandes répondues dans un délai maximum de 12 jours	% de demandes répondues dans les 12 jours	48,5 %	40,7 %	88,0 %
Union civile	100 % des demandes répondues dans un délai maximum de 12 jours	% de demandes répondues dans les 12 jours	nd	nd	nd
Naissance	100 % des demandes répondues dans un délai maximum de 12 jours	% de demandes répondues dans les 12 jours	65,5 %	49,8 %	92,5 %
Demandes urgentes					
	100 % des demandes répondues dans un délai maximum de 3 jours	% de demandes répondues dans les 3 jours	79,6 %	78,3 %	97,4 %
Requêtes de changement de nom ou de mention de sexe					
	100 % des demandes répondues dans un délai maximum de 120 jours	% de demandes répondues dans les 120 jours	84,6 %	66,5 %	67,5 %

1. Un changement a été apporté au libellé de la cible afin de mieux traduire le fait que l'on offre aux personnes qui demandent un rendez-vous de leur en fixer un dans les 15 jours suivant le moment où leur demande est effectuée. Les personnes qui ont obtenu un rendez-vous peuvent le reporter en cas de besoin.
2. Les objectifs du DEC ont été intégrés dans cette section même s'ils n'étaient pas inclus à la *Déclaration de services aux citoyens* du Ministère adoptée en 2001.

Résultats commentés

Les services de justice

En ce qui concerne l'objectif lié au mariage civil, 95,1 % des entrevues ont été offertes dans un délai maximal de 15 jours. Pour ce qui est des petites créances, le pourcentage atteint en 2006-2007 (91,2 %) est supérieur à celui de 2005-2006 (79,4 %). Il fait foi des efforts importants déployés pour accroître l'accessibilité des citoyens à un préposé.

Le Directeur de l'état civil

Les résultats obtenus concernant les unions civiles permettent d'affirmer que globalement, les objectifs ont été atteints. Pour l'inscription des mariages, les résultats sont le reflet d'un important retard accumulé au 1er avril 2006, mais qui a été entièrement résorbé au cours de l'année. Les résultats obtenus au cours des quatre derniers mois de l'année confirment cette situation par un délai moyen d'inscription de 8,7 jours ouvrables.

Les résultats relatifs à l'inscription des décès reflètent le processus d'établissement des priorités qui a été implanté, lequel vise à traiter prioritairement les demandes d'inscription pour lesquelles le DEC a reçu une demande de délivrance d'un certificat. Ce nouveau processus peut entraîner un délai d'inscription plus grand pour les actes n'ayant fait l'objet d'aucune demande de délivrance de certificat.

Les résultats obtenus pour la délivrance d'un certificat sont également le reflet d'un retard accumulé au 1er avril 2006, mais qui a été entièrement résorbé au cours de l'année. Les résultats obtenus au cours des quatre derniers mois de l'année confirment les effets bénéfiques de ce redressement, en affichant un délai moyen de délivrance inférieur à 12 jours pour l'ensemble des actes, et inférieur à 3 jours pour les demandes urgentes.

De plus, les résultats obtenus pour la délivrance sont également tributaires du fait que les cibles de 12 et 3 jours relatives aux demandes de délivrance d'un certificat s'appliquent à des demandes qui ont un processus de traitement différent selon qu'il s'agit d'une demande liée à un acte qui a été inscrit au registre de l'état civil depuis le 1er janvier 1994, et certifié authentique, ou à une demande liée à un acte fait avant la création du DEC (1er janvier 1994), et qui nécessite d'être authentifié. Ces deux processus ont un délai de traitement différent, car dans le deuxième cas, en plus de la délivrance sécuritaire d'un certificat, il faut également procéder à une vérification des documents originaux, authentifier l'acte et l'inscrire au registre. Il en résulte donc qu'une demande de délivrance concernant un acte déjà authentifié est traitée généralement dans un délai inférieur à la cible, et que celle qui concerne un acte qui n'a pas été rendu authentique peut être traitée dans un délai supérieur à la cible, d'où des résultats ne respectant pas les proportions de demandes devant obtenir réponse dans les délais visés.

Objectif Mettre les nouvelles technologies à votre service

Cible	Indicateur	Résultats 2006-2007	Résultats 2005-2006	Résultats 2004-2005
Bureau des infractions et amendes Si un constat d'infraction vous est remis ou si vous avez une amende à payer, vous avez accès à un service de renseignements téléphoniques sans frais vous permettant de parler à un préposé selon l'horaire affiché dans les différents points de service	Maintien d'un service téléphonique sans frais	Disponible aux heures normales de bureau	Disponible aux heures normales de bureau	Disponible aux heures normales de bureau

Résultat commenté

Durant l'exercice 2006-2007, les citoyens ont eu accès à un service de renseignements téléphoniques sans frais leur permettant de parler à un agent du Bureau des infractions et amendes (BIA), selon l'horaire affiché dans les différents points de service, soit les lundi, mardi, jeudi et vendredi, de 9 h 30 à 16 h 30, et le mercredi de 10 h à 16 h 30.

Objectif Mettre les nouvelles technologies à votre service

Cibles		Indicateurs	Résultats 2006-2007	Résultats 2005-2006	Résultats 2004-2005
Registre des droits personnels et réels mobiliers					
Certification des documents	100 % des documents certifiés au jour le jour	% des documents certifiés le jour même	94,3 %	85,6 %	94,4 %
Modes d'accès des services	Rendre accessibles les services du registre par la poste, par téléphone, par télécopieur, par courrier électronique, par le site Internet ou par transfert sécurisé	Maintien de la disponibilité des modes d'accès	100 %	100 %	100 %
Accessibilité électronique du registre	Rendre le registre accessible électroniquement, pour consultation, entre 8 h 30 et 21 h en semaine, et entre 8 h 30 et 17 h le samedi	Accessibilité électronique selon l'horaire	99,4 %	98,8 %	99,6 %
Dépôt électronique des réquisitions	Permettre le dépôt électronique de réquisitions d'inscription de droits 24 heures par jour, 7 jours par semaine	Possibilité en tout temps de dépôt électronique de réquisitions	99, 8 %	99,9 %	100 %

Résultats commentés

Les résultats obtenus pour les cibles permettent d'affirmer que dans l'ensemble, les nouvelles technologies ont été mises au service des clients du RDPRM. Au cours de l'année 2006-2007, un plan d'action visant l'optimisation du processus de certification des documents a été mis en œuvre, et des correctifs ont été apportés au système informatique. Ces mesures ont permis de ramener la performance au même niveau qu'en 2004-2005, et de régler les problèmes de traitement liés à la présentation exceptionnelle de réquisitions d'inscription qui comprenaient plusieurs milliers de pages.

Objectif Traiter vos plaintes avec diligence

Cibles	Indicateurs	Résultats		
		2006-2007[1]	2005-2006	2004-2005
100 % des plaintes ont un retour d'appel dans les deux jours ouvrables	% de retours d'appel dans les deux jours ouvrables	100 %	100 %	100 %
100 % des plaintes traitées dans un délai de 30 jours ouvrables	% des réponses ou avis de report dans les 30 jours ouvrables	100 %	94,7 %	100 %

1. Données qui excluent le DPCP.

Résultats commentés

Des 57 plaintes reçues au Bureau des plaintes en 2006-2007, 20 l'ont été par téléphone. En 2005-2006, 56 plaintes ont été enregistrées au total.

LES RÉSULTATS RELATIFS AUX EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES EN VIGUEUR

Les résultats relatifs aux exigences législatives et gouvernementales en vigueur

L'ACCÈS À L'INFORMATION

Au cours de l'exercice 2006-2007, le Ministère a reçu 85 demandes d'accès à des documents. Ces demandes étaient formulées expressément en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., chapitre A-2.1). La figure 3 illustre l'évolution de la demande de ce service au cours des derniers exercices.

Durant l'exercice 2006-2007, 84 demandes, dont 2 se rapportent à l'exercice 2005-2006, ont obtenu une réponse de la part du Ministère en vertu de la Loi sur l'accès. Les trois autres demandes recevront une réponse au cours du premier mois de l'exercice 2007-2008. Le tableau IX indique le bilan annuel du traitement des demandes.

Figure 3

Évolution du nombre de demandes d'accès à l'information de 2001-2002 à 2006-2007

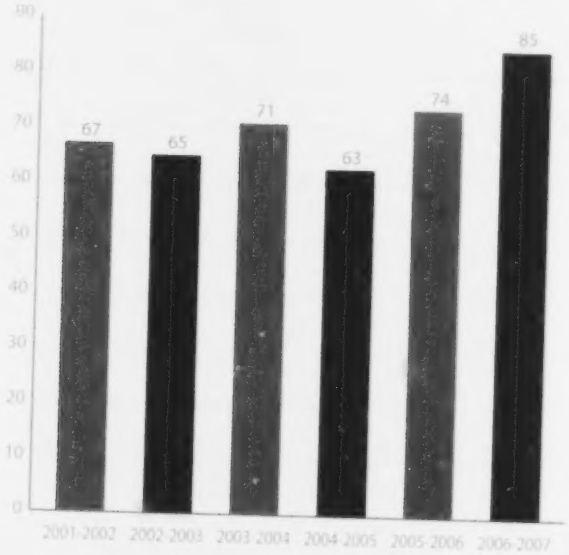


Tableau IX
Bilan du traitement des demandes d'accès à l'information

	Dossiers ayant obtenu une réponse	% des dossiers
Transmission intégrale des documents	32	38,1
Transmission partielle des documents	25	29,8
Refus de transmettre des documents	8	9,5
Responsabilité d'un autre organisme (art. 47 de la Loi sur l'accès)	6	7,1
Documents inexistants	13	15,5
Autres (traitement suspendu, désistement, droit de consultation)	-	-
Total	**84**	**100**

Le délai moyen de traitement des demandes s'est établi à 14,8 jours en 2006-2007, comparativement à 12,4 jours en 2005-2006, à 13,9 jours en 2004-2005 et à 15,4 jours en 2003-2004[1].

Durant l'exercice 2006-2007, toutes les demandes ont été traitées dans un délai de 30 jours civils. Il s'agit du délai maximal prévu par la loi. Soulignons que cette loi prévoit qu'une réponse doit être donnée au demandeur dans un délai de 20 jours. La loi prévoit également que ce délai peut être prolongé d'une période n'excédant pas 10 jours. Précisons que 69,0 % des demandes traitées ont reçu une réponse à l'intérieur d'un délai de 20 jours.

Les demandes traitées proviennent principalement des particuliers (43,5 %), des journalistes (22,4 %) et d'autres gouvernements (11,8 %). Par ailleurs, 100 % des demandes traitées visaient l'accès à des documents administratifs. Aucune demande ne concernait l'accès à des renseignements personnels.

En outre, cinq dossiers ont fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information. Parmi ceux-ci, une demande a fait l'objet d'un désistement avant audition, et les quatre autres sont en attente d'une date d'audition.

LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Au cours de l'exercice 2006-2007, diverses activités relatives à la protection des renseignements personnels ont été réalisées. Mentionnons :

- l'examen de la conformité de trois projets de sondage aux règles ministérielles de procédure sur les sondages réalisés par le Ministère ou l'un de ses contractants ;
- l'inscription au rapport annuel de gestion du Ministère des ententes administratives sur la communication de renseignements nominatifs sans le consentement de la personne visée. L'article 67 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels prévoit qu'un organisme public peut, sans le consentement de la personne visée, communiquer un renseignement nominatif à toute personne ou organisme si cette communication est nécessaire à l'application d'une loi au Québec. Ces ententes et ces échanges de communication sont présentés à l'annexe 2 ;
- plusieurs interventions et conseils à l'endroit du personnel chargé d'appliquer des mesures de protection des renseignements personnels à l'intérieur du Ministère, et plusieurs rencontres avec celui-ci.

Les activités de sensibilisation et de concertation

Le Ministère assure le soutien juridique en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels pour l'ensemble des ministères. Depuis plusieurs années, une table de concertation qui regroupe des juristes désignés par chacun des ministères traite de ce sujet. Durant l'exercice 2006-2007, ses membres se sont réunis à six reprises pour discuter de points d'intérêt communs et pour garantir une plus grande cohérence de l'action gouvernementale.

1. Le délai moyen de traitement des demandes peut être différent selon la méthode de calcul employée dans le présent rapport.

L'APPLICATION DE LA POLITIQUE RELATIVE À LA LANGUE FRANÇAISE

Conformément à la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, adoptée en 1996 par le Conseil des ministres, le Ministère s'est doté d'une politique linguistique approuvée par l'Office québécois de la langue française. La version définitive de cette politique a été entérinée en 1998 par le conseil de direction du Ministère et est accessible à tout le personnel sur le site intranet.

Dans toutes les unités administratives, le personnel doit respecter la politique du Ministère relative à l'emploi et à la qualité de la langue française. Ainsi, cette année encore, une attention particulière a été portée à la rédaction des lois et des règlements pour s'assurer de leur harmonisation avec les objectifs de la Charte de la langue française et de l'usage d'un français de qualité. Pour sa part, le Ministère a eu recours aux services de réviseurs linguistiques professionnels pour s'assurer de la qualité de la langue utilisée dans certains textes diffusés auprès du public.

LE SUIVI DES OBJECTIFS DES PROGRAMMES D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ OU DU PLAN D'EMBAUCHE POUR CERTAINS GROUPES CIBLES

Tableau X
Taux d'embauche des membres de groupes cibles

Statut d'emploi	2006-2007[1] Embauche de membres de groupes cibles							2005-2006 Embauche de membres de groupes cibles						
	Embauche totale au Ministère	C. C.	Angl.	Aut.	Pers. hand.	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi[2]	Embauche totale au Ministère	C. C.	Angl.	Aut.	Pers. hand.	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi[2]
Régulier	39	7	2	1	1	11	28,2 %	30	3	2	-	-	5	16,7 %
Occasionnel	325	61	7	2	11	81	24,9 %	428	68	4	3	16	91	21,3 %
Stagiaire	41	8	1	0	0	9	22,0 %	53	7	-	-	-	7	13,2 %
Étudiant d'été	96	37	5	2	0	44	45,8 %	84	19	6	-	-	25	29,8 %
Total	**501**	**113**	**15**	**5**	**12**	**145**	**28,9 %**	**595**	**97**	**12**	**3**	**16**	**128**	**21,5 %**
Taux d'embauche par groupe cible[3]		22,6 %	3,0 %	1,0 %	2,4 %	28,9 %			16,3 %	2,0 %	0,5 %	2,7 %	21,5 %	

1. Données qui excluent l'effectif du DPCP.
2. Représentation par rapport au nombre total de personnes embauchées dans le statut d'emploi.
3. Représentation par rapport au nombre total de personnes embauchées au Ministère.

Résultats commentés

Les membres de communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées doivent représenter 25 % de l'embauche du nouveau personnel afin que le Ministère atteigne la cible gouvernementale à cet égard. Au cours de la dernière année, les efforts se sont poursuivis pour embaucher, au sein du personnel occasionnel, des personnes appartenant aux groupes cibles afin de constituer un bassin de main-d'œuvre intéressant prêt à accéder éventuellement aux emplois réguliers, puisqu'il sera déjà formé à la tâche et en mesure d'assurer la relève. Pour l'ensemble des statuts d'emploi, les résultats sont en progression.

Tableau XI

Taux de représentativité des groupes cibles parmi les employés réguliers au 31 mars 2007 et au 31 mars 2006[1]

	2006-2007[2]					2005-2006				
	C. C.	Angl.	Aut.	Pers. hand.	Total	C. C.	Angl.	Aut.	Pers. hand.	Total
Nombre	46	23	8	19	96	53	26	8	20	107
Pourcentage	1,9 %	1,0 %	0,3 %	0,8 %	4,0 %	1,7 %	0,9 %	0,3 %	0,6 %	3,5 %

1. Données se rapportant à la dernière période de paie de l'année.
2. Données qui excluent l'effectif du DPCP.

Résultats commentés

Au sein de l'effectif régulier, les membres de communautés culturelles sont présents dans une proportion qui se situe à 1,9 % alors que la cible gouvernementale est de 9 %. Quant aux personnes handicapées, ils le sont dans une proportion qui se situe à 0,8 % alors que la cible gouvernementale est de 2 %. Le fait que l'effectif du DPCP soit exclu du résultat pour l'année 2006-2007 n'a pas d'incidence sur le pourcentage total obtenu.

Représentation du personnel féminin

Tableau XII

Taux d'embauche du personnel féminin en 2006-2007 et en 2005-2006

	2006-2007[1]					2005-2006				
	Rég.	Occ.	Étud.	Stag.	Total	Rég.	Occ.	Étud.	Stag.	Total
Nombre de femmes embauchées	31	264	58	24	377	23	343	54	37	457
Pourcentage	79,5 %	81,2 %	60,4 %	58,5 %	75,2 %	76,7 %	80,1 %	64,3 %	69,8 %	76,8 %

1. Données qui excluent l'effectif du DPCP.

Résultats commentés

Pour l'exercice 2006-2007, le gouvernement n'a fixé aucune cible précise d'embauche du personnel féminin.

Par ailleurs, le Ministère a maintenu l'objectif gouvernemental d'embauche de 50 % visant à pourvoir des postes d'encadrement par du personnel féminin. Cette cible a été dépassée au cours de l'année ; le résultat est de 60,0 % pour l'exercice 2006-2007. L'embauche de 30 cadres au total a permis l'embauche de 18 femmes cadres. La création du DPCP n'influence pas beaucoup ce résultat.

Tableau XIII
Taux de représentativité des femmes parmi les employés réguliers au 31 mars 2007 et au 31 mars 2006

Catégorie d'emploi	2006-2007[2]		2005-2006	
	Nombre	%[3]	Nombre	%[3]
Haute direction et cadre supérieur	69	46,9	75	38,7
Professionnel	293	48,4	465	48,5
Technicien[4]	344	73,0	367	74,6
Personnel de soutien[4]	1 050	89,7	1 247	90,0
Ouvrier	1	33,3	1	33,3
Total	**1 757**	**73,3**	**2 155**	**71,1**

1. Données se rapportant à la dernière période de paie de l'année.
2. Données qui excluent le DPCP.
3. Pourcentage par rapport à la catégorie d'emploi (régulier).
4. En 2005-2006, les techniciens et le personnel de bureau étaient présentés ensemble sous le libellé « Personnel de bureau, technicien et assimilé ».

Résultats commentés

Le taux de représentation des femmes dans l'effectif régulier se situe à 73,3 %, en 2006-2007. Ce taux est relativement semblable à celui de 2005-2006 (71,1 %), et ce, même si le DPCP comptait alors 374 femmes.

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Services en ligne au Bureau des infractions et amendes

Le 13 décembre 2005, dans le cadre du tome II de son rapport 2004-2005, le Vérificateur général du Québec livrait ses conclusions et ses recommandations relativement à la vérification de la prestation de services du gouvernement en ligne ; celles-ci visaient notamment le BIA.

Ainsi, à l'avenir, si des services en ligne devaient être développés au BIA, celui-ci s'assurera de bien évaluer les bénéfices pécuniaires associés aux systèmes projetés et de préparer un plan précisant : le concept de la solution envisagée, les hypothèses de travail, les résultats attendus, les besoins de la clientèle et ceux relatifs à la normalisation de l'information, la pertinence, le coût et les bénéfices.

Par ailleurs, lors de la révision de sa convention de performance et d'imputabilité (CPI), le BIA veillera à y préciser des indicateurs et des cibles en lien avec la prestation électronique de services.

De plus, le plan triennal 2007-2010 du BIA prévoit l'élaboration d'un plan de communication et la publication de deux dépliants d'information, le premier destiné à la population et le deuxième aux contrôleurs routiers. Le BIA entend également rendre plus visibles et conviviaux les mécanismes permettant de recueillir les commentaires des citoyens, et s'assurer de leur prise en charge.

ANNEXES

Annexe 1

Les organismes relevant du ministre de la Justice

Au 31 mars 2007, neuf organismes gouvernementaux relevaient de l'autorité du ministre de la Justice et ministre responsable de l'application des lois professionnelles. Les pages qui suivent décrivent succinctement le mandat de ces organismes ainsi que les principaux services qu'ils offrent à la population du Québec. Pour obtenir plus de renseignements sur ces organismes, il faut se reporter à leur rapport annuel de gestion et à leurs diverses publications.

LA COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE

Le mandat et les services

La CDPDJ assure la promotion et le respect des principes énoncés dans la Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q., chapitre C-12). Elle veille à l'application de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics (L.R.Q., chapitre H-2.01). Elle assure aussi la protection de l'intérêt de l'enfant ainsi que le respect et la promotion des droits qui lui sont reconnus par la Loi sur la protection de la jeunesse (L.R.Q., chapitre P-34.1) et par la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (L.C. 2002, chapitre 1).

Les services directs que la CDPDJ offre à la population, partout au Québec, incluent des services d'accueil, de médiation, d'enquête, de représentation judiciaire, d'information, de coopération, d'éducation aux droits et de communication, ainsi que des services liés à l'implantation et à la mise en œuvre de programmes d'accès à l'égalité.

Elle prépare également des mémoires, des avis, des analyses et des recommandations pour l'Assemblée nationale, pour le gouvernement et pour tout intervenant concerné par les droits et libertés ou par les droits de la jeunesse.

LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

Le mandat et les services

La CSJ, créée par la Loi sur l'aide juridique (L.R.Q., chapitre A-14), a le mandat de veiller à ce que l'aide juridique soit fournie aux personnes qui répondent aux critères d'admissibilité. Elle a créé 11 centres communautaires juridiques dans les régions et se consacre notamment à leur financement et à la nomination des membres de leur conseil d'administration. Elle coordonne ses activités avec celles de ces centres tout en privilégiant la concertation et la collaboration entre eux pour l'utilisation rationnelle des ressources. Elle a le pouvoir d'enquêter sur leur administration financière.

La CSJ voit à ce que les centres communautaires juridiques maintiennent des bureaux d'aide juridique dans la région qu'ils servent et qu'ils engagent les professionnels de même que les autres employés nécessaires à leur fonctionnement.

De plus, elle s'assure :

- que chaque centre respecte son mandat et agisse conformément à la Loi sur l'aide juridique ;
- de la bonne gestion de l'admissibilité financière gratuite ou avec contribution ;
- que le service de garde téléphonique provincial soit disponible à tout moment en matière criminelle ou pénale pour toute personne, qu'elle soit ou non financièrement admissible à l'aide juridique, afin de lui permettre d'avoir recours gratuitement à l'assistance d'un avocat au moment de son arrestation ou de sa détention ;
- que le comité de révision mis en place reçoive les demandes de révision ;
- que les honoraires des avocats de cabinets privés soient payés ;
- de promouvoir la création et le développement de programmes d'information destinés à renseigner les personnes financièrement admissibles sur leurs droits et leurs obligations ;

- de favoriser la poursuite d'études et d'enquêtes ainsi que l'établissement de statistiques de manière à planifier l'évolution du système d'aide juridique.

LE CONSEIL DE LA JUSTICE ADMINISTRATIVE

Le mandat et les services

Le CJA a pour fonctions d'édicter un code de déontologie applicable aux membres du TAQ, et de recevoir et d'examiner toute plainte formulée contre un membre de ce tribunal ou de la Commission des lésions professionnelles, un commissaire de la Commission des relations du travail ou un régisseur de la Régie du logement, pour un manquement au code de déontologie applicable ou aux règles relatives aux conflits d'intérêts ou aux fonctions incompatibles.

Par ailleurs, le CJA publie annuellement dans la Gazette officielle du Québec la liste des ministères et organismes qui font partie de l'Administration et celle des organismes chargés de trancher des litiges opposant un administré à une autorité décentralisée. Le CJA peut également faire rapport au ministre de la Justice sur toute question que ce dernier lui soumet et lui faire des recommandations quant à l'administration de la justice administrative par les organismes sur lesquels le CJA a juridiction.

LE DIRECTEUR DES POURSUITES CRIMINELLES ET PÉNALES

Le mandat et les services

Le DPCP dirige pour l'État, sous l'autorité générale du ministre de la Justice et Procureur général, les poursuites découlant de l'application du Code criminel, de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents et de toute autre loi fédérale pour laquelle le Procureur général du Québec a le pouvoir d'agir comme poursuivant.

Le DPCP agit également comme poursuivant dans toute affaire où le Code de procédure pénale s'applique. De plus, le DPCP conseille les corps policiers chargés de l'application des lois au Québec relativement à tous les aspects d'une enquête ou d'une poursuite en matière criminelle et pénale.

Pour réaliser cette mission, le DPCP compte sept bureaux spécialisés, soit le Bureau de la qualité des services professionnels, le Bureau des affaires criminelles et jeunesse, le Bureau des affaires pénales, le Bureau de lutte aux produits de la criminalité, le Bureau de lutte au crime organisé, le Bureau de service-conseil et le Bureau de la jeunesse de Montréal.

Les procureurs attitrés aux poursuites criminelles et pénales sont répartis sur l'ensemble du territoire québécois et accomplissent leur travail dans 39 points de service. Les bureaux des grands centres peuvent compter sur des équipes spécialisées, notamment en matière d'appels, de fraudes, de crimes contre la personne, de jeunes contrevenants et de drogues.

Les procureurs des régions du Nord-du-Québec et de la Côte-Nord sont également appelés à servir, de façon itinérante, les nombreuses communautés autochtones réparties sur leur immense territoire.

LE FONDS D'AIDE AUX RECOURS COLLECTIFS

Le mandat et les services

Organisme créé par la Loi sur le recours collectif (L.R.Q., chapitre R-21), le FARC a pour mandat de contribuer au financement des recours collectifs et de diffuser des renseignements au sujet de l'exercice de ceux-ci.

En effet, la Loi sur le recours collectif permet à toute personne physique, à toute corporation à but non lucratif régie par la partie III de la Loi sur les compagnies (L.R.Q., chapitre C-38), à toute coopérative régie par la Loi sur les coopératives (L.R.Q., chapitre C-67.2) et à toute association de salariés au sens où l'entend le Code du travail (L.R.Q., chapitre C-27), dans la mesure où les conditions prescrites sont satisfaites, d'obtenir du FARC le soutien financier nécessaire pour qu'un recours collectif puisse être exercé ou continué. Cet apport aide les personnes ou organismes concernés à entreprendre un recours collectif (art. 999 et suivants du Code de procédure civile [L.R.Q., chapitre C-25]) et à poursuivre au civil, tant en première instance qu'en appel, pour le compte de personnes dont les réclamations se ressemblent suffisamment pour justifier leur regroupement dans une même cause.

L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Le mandat et les services

L'OPC a pour mission de protéger les droits des consommateurs québécois et de défendre leurs intérêts. Pour ce faire, il les éduque, les informe et applique les lois qui sont sous sa responsabilité. Il contribue au développement du climat de confiance nécessaire à la prospérité de la société québécoise en favorisant des rapports équitables entre les consommateurs et les entreprises.

L'OPC administre quatre lois et leurs règlements d'application : la Loi sur la protection des consommateurs, la Loi sur les agents de voyages, la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture et la Loi sur le recouvrement de certaines créances.

L'OFFICE DES PROFESSIONS DU QUÉBEC

Le mandat et les services

L'OPQ, créé par le Code des professions (L.R.Q., chapitre C-26), est un organisme autonome et extrabudgétaire qui relève du ministre responsable de l'application des lois professionnelles. Principalement chargé de veiller à ce que les ordres professionnels assurent la protection du public, il conseille également le gouvernement sur la législation professionnelle. Il le conseille entre autres sur l'opportunité de créer ou de maintenir des ordres professionnels qui :

- appliquent, « en première ligne », des mécanismes de protection du public ;
- s'assurent de la compétence de leurs membres ;
- établissent et mettent en œuvre des mécanismes d'inspection professionnelle, d'enquête et de discipline ;
- réglementent les divers aspects de la profession ayant un effet direct ou indirect sur la protection du public.

Il existe actuellement 45 ordres professionnels, regroupant plus de 300 000 membres.

Enfin, l'OPQ veille à ce que les règles, les institutions et les mécanismes du système professionnel soient à jour, c'est-à-dire adaptés à la réalité des besoins du public, des professionnels et de la société québécoise en général.

LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE D'INFORMATION JURIDIQUE

Le mandat et les services

Organisme créé par la Loi sur la Société québécoise d'information juridique (L.R.Q., chapitre S-20), la SOQUIJ a pour mandat de promouvoir la recherche, le traitement et le développement de l'information juridique, en vue d'en améliorer la qualité et l'accessibilité au profit de la collectivité.

De plus, la SOQUIJ agit à titre de diffuseur officiel des banques de données appartenant au Ministère.

La SOQUIJ recueille, analyse, diffuse et publie l'information juridique en provenance des tribunaux et des institutions québécoises. Ses produits, à haute valeur ajoutée, sont diffusés et commercialisés auprès de la communauté juridique et du monde des affaires et du travail sur des supports papier (publications) et électroniques (Internet). Ces produits sont :

- la documentation juridique en ligne dans le site **www.azimut.soquij.qc.ca** ;
- les recueils, bulletins et annuaires de jurisprudence ;
- la législation et les textes annotés ;
- les textes intégraux des jugements ;
- un service de formation et d'aide à l'utilisation ;
- un service-conseil et un partenariat en édition juridique.

La plupart des titres sont offerts au moyen d'un abonnement annuel. Le détail des produits et services de la SOQUIJ se trouve à l'adresse suivante : **www.soquij.qc.ca**.

De plus, la SOQUIJ, en collaboration avec le Ministère, met gratuitement à la disposition du grand public les décisions des tribunaux du Québec sur le site **www.jugements.qc.ca**.

LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

Le mandat et les services

Le TAQ a pour mission d'offrir au citoyen un tribunal spécialisé, indépendant et impartial pour qu'il puisse y faire valoir ses droits à la suite d'une décision prise par l'Administration dans le domaine des affaires sociales, immobilières ou économiques, ou en ce qui concerne le territoire et l'environnement, ou encore, lorsque sa liberté est restreinte en raison de son état mental.

Le TAQ comporte quatre sections :

- la *Section des affaires sociales* est principalement chargée des recours ayant trait, entre autres, à la sécurité du revenu, à l'aide et aux allocations sociales, à la santé mentale, aux services sociaux et de santé, à l'immigration, aux régimes de rentes et à certains régimes d'indemnisation ;
- la *Section des affaires immobilières* a compétence, en matière de fiscalité municipale, en ce qui concerne la pertinence et l'exactitude des inscriptions aux rôles d'évaluation foncière et de la valeur locative, ainsi qu'en ce qui concerne la détermination des indemnités en cas d'expropriation ;
- la *Section du territoire et de l'environnement* dispose des recours portant sur la protection du territoire agricole et de l'environnement ;
- la *Section des affaires économiques* a compétence en matière de conflits relatifs à des permis et à des autorisations relevant de diverses lois de régulation économique, industrielle, professionnelle ou commerciale.

LES DIRIGEANTS DES ORGANISMES AU 31 MARS 2007

CDPDJ :	Pierre Marois, président
CJA :	Laurent McCutcheon, président
CSJ :	Denis Roy, président
DPCP :	Louis Dionne, directeur
FARC :	Jean Bernier, président
OPC :	Yvan Turcotte, président
OPQ :	Gaétan Lemoyne, président
SOQUIJ :	Guy Mercier, président
TAQ :	Jacques Forgues, président

Annexe 2
Les ententes relatives à la communication de renseignements nominatifs

- Entente relative aux renseignements concernant les sentences (le Ministère, le Service correctionnel du Canada);
- ententes administratives conclues avec la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (les dossiers des employés), le ministère du Revenu du Québec et l'Agence des douanes et du revenu du Canada (les déductions à la source), le Secrétariat du Conseil du trésor du Québec (la gestion de l'effectif), les centres de ressources humaines du Canada (l'assurance emploi du personnel);
- échanges de communication avec le ministère du Revenu du Québec, les avocats désignés de la Commission des services juridiques, le ministère de la Justice de la France, en vertu de la Loi assurant l'application de l'entente sur l'entraide judiciaire entre la France et le Québec (L.R.Q., chapitre A-20.1);
- échanges de communication avec le ministère du Revenu du Québec, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, les avocats représentant les parties, les autorités responsables de l'application des lois au Canada et dans les États américains désignés en vertu de la Loi sur l'exécution réciproque d'ordonnances alimentaires (L.R.Q., chapitre E-19), de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (L.R.Q., chapitre P-2.2) et de la Loi sur le divorce (L.R.C. 1985, chapitre 3, 2e suppl.);
- échanges de communication avec les avocats représentant les parties, le directeur de la Direction de la protection de la jeunesse du Québec, les policiers, le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration du Canada, le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international du Canada et les autres autorités centrales désignées en vertu de la Convention de La Haye sur les aspects civils de l'enlèvement international d'enfants, mise en vigueur au Québec par l'adoption de la Loi sur les aspects civils de l'enlèvement international et interprovincial d'enfants (L.R.Q., chapitre A-23.01);
- échanges de communication avec les huissiers, en vertu de la Convention relative à la signification et à la notification à l'étranger des actes judiciaires et extrajudiciaires en matière civile ou commerciale (art. 198.1 C.p.c. et décret 491-88 du 30 mars 1988);
- entente administrative sur l'accès des services correctionnels du Québec à l'information contenue dans les dossiers de la cour et dans les dossiers des substituts du Procureur général.

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2006-2007

Bureau des infractions et amendes

Message du sous-ministre associé aux services à l'organisation

Madame Danièle Montminy
Sous-ministre de la Justice
Sous-procureure générale
Ministère de la Justice
Édifice Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église, 9e étage
Québec (Québec)

Madame la Sous-Ministre,

C'est avec plaisir que je vous transmets le rapport annuel de gestion du Bureau des infractions et amendes pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2007.

Je vous prie d'agréer, Madame la Sous-Ministre, l'expression de mes meilleurs sentiments.

Le sous-ministre associé
aux services à l'organisation,

Fernand Archambault

Québec, le 15 octobre 2007

Message du directeur général

C'est avec plaisir que je vous transmets le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* du Bureau des infractions et amendes, ci-après appelé « Bureau », pour l'exercice terminé le 31 mars 2007.

Tout au long de l'année, le *Plan d'action 2006-2007* a servi de cadre de référence au personnel du Bureau pour la réalisation de ses activités.

Bien que divers événements et circonstances, souvent hors de notre contrôle, ne nous ont pas permis d'atteindre tous les objectifs dont l'équipe de direction a convenu en début d'année, la plupart des activités prévues ont été réalisées ou sont en cours de réalisation.

En matière de performance financière, nous avons été en mesure d'exercer un contrôle sur les dépenses engagées pour couvrir les créances douteuses et ainsi dépasser, cette année encore, l'objectif fixé.

Au chapitre de la gestion des infractions, le Bureau a pu traiter tous les rapports d'infraction dans les délais requis. Il en a été de même pour l'exécution des jugements, où une première action a été réalisée dans tous les nouveaux dossiers.

Il importe également de mentionner la réussite de l'implantation de la deuxième phase du Système de gestion des infractions et de perception des amendes (SGIPA), laquelle touche principalement la gestion des infractions. Depuis, le personnel du Bureau travaille dans un environnement numérique lui permettant d'avoir une vue d'ensemble de tous les dossiers d'une même personne. Par ailleurs, en ce qui concerne l'amélioration du service à la clientèle, l'implantation de la phase 2 du SGIPA a permis d'accélérer la gestion de l'enregistrement des plaidoyers et du paiement des amendes avant jugement.

Je tiens à remercier le personnel du Bureau pour sa contribution à l'atteinte des objectifs de l'organisation.

Le directeur général,

Richard Bellemare

Québec, le 15 octobre 2007

TABLE DES MATIÈRES

Déclaration de la direction 69

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne 71

Introduction 73

1.0 Le Bureau des infractions et amendes 73

1.1 Les ressources disponibles et leur utilisation 74

1.1.1 Le budget 74

1.1.2 L'effectif 74

1.2 Le volume des activités 75

1.2.1 Les infractions 75

1.2.2 Les dossiers en perception 76

1.2.3 Les services à la population 77

1.3 Les revenus et les recettes 77

1.4 Les résultats atteints par rapport aux objectifs fixés dans le *Plan d'action 2006-2007* du Bureau 78

1.4.1 Les résultats en matière d'exécution des jugements 78

1.4.2 Les résultats en matière de service à la clientèle 79

1.4.3 Les résultats en matière de performance 82

1.5 Les résultats obtenus au regard de la *Déclaration de services aux citoyens* du Bureau 83

1.6 Les actions privilégiées pour atteindre les objectifs 84

1.6.1 Les actions privilégiées concernant l'utilisation des nouvelles technologies 84

1.6.2 Les actions privilégiées concernant la consolidation de la gestion 85

1.6.3 Les actions privilégiées concernant la valorisation des ressources humaines 86

1.7 Les comparaisons avec d'autres organisations 87

1.8 Les facteurs de contingence 87

1.8.1 L'impartition aux cours municipales du traitement de certains constats d'infraction délivrés sur les routes numérotées de leur territoire 87

1.8.2 La récente modification du Code de procédure pénale pour l'introduction d'un nouveau régime d'instruction 87

1.8.3 Les conséquences de la négociation des conditions de travail des policiers de la SQ 87

Conclusion 87

Annexe 89

Indicateurs de la convention de performance et d'imputabilité exclus de la reddition de comptes 2006-2007 89

Liste des tableaux

Tableau I : Enveloppe budgétaire 74

Tableau II : Enveloppe de l'effectif 74

Tableau III : Volume des activités relatives aux infractions 75

Tableau IV : Volume des activités relatives à la perception des amendes 76

Tableau V : Appels téléphoniques sans frais au centre d'appels 77

Tableau VI : Revenus et recettes 77

Déclaration de la direction

Les résultats et l'information contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de la responsabilité du directeur général ainsi que des membres du comité de direction du Bureau des infractions et amendes. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, sur l'intégralité et sur la présentation adéquate des résultats et de l'information qui y sont présentés.

À notre connaissance, le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* décrit fidèlement la mission, la vision, les valeurs, la structure organisationnelle et les ressources du Bureau. Il fait état des objectifs, des cibles, des indicateurs et des résultats obtenus au regard du *Plan d'action 2006-2007*, des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* et de la *Convention de performance et d'imputabilité*.

Afin de nous assurer de l'atteinte des objectifs et de la fiabilité des résultats et de l'information, nous avons maintenu, en collaboration avec les gestionnaires, des systèmes de contrôle interne et des systèmes d'information, et ce, tout au cours de l'exercice.

À notre avis, les résultats et l'information présentés dans ce document sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2007.

Richard Bellemare
Directeur général

Paul-André Alain
Directeur de la gestion des infractions

Victor Arbour
Directeur du soutien aux opérations

Danielle Dupont
Chef du service de l'administration des constats

Marie Boivin
Directrice de la perception des amendes

M^e^ Pierre Proulx
Conseiller juridique

Céline Dufresne
Chef du traitement des plaidoyers-paiements et du centre de relations clientèle

Joanne Giguère
Conseillère en gestion

Québec, le 15 octobre 2007

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne

Madame Danièle Montminy
Sous-ministre et Sous-procureure générale
Ministère de la Justice

Madame la Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et de l'information présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* du Bureau des infractions et amendes pour l'exercice terminé le 31 mars 2007. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction du Bureau.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence des résultats et de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Notre examen s'est appuyé sur les normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur les résultats et l'information examinés.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne,

Francine Asselin

Francine Asselin, CA

Québec, le 24 octobre 2007

Bureau des infractions et amendes

INTRODUCTION

En vertu de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., chapitre A-6.01), une convention de performance et d'imputabilité (CPI) a été conclue en juin 2001 entre le ministre de la Justice, le sous-ministre de la Justice, la sous-ministre associée aux services à l'organisation et le directeur général du Bureau. De plus, conformément à cette loi, un plan d'action pour 2006-2007 a été produit et sera déposé à l'Assemblée nationale au cours de l'exercice 2007-2008 : le Bureau en a fait son cadre de référence tout au long de l'année. C'est donc principalement au regard de ce plan d'action que le Bureau effectue sa reddition de comptes.

En vertu de la CPI, la reddition de comptes du directeur général du Bureau à la sous-ministre et au ministre est exercée au moyen du rapport annuel de gestion. Ce rapport est déposé à l'Assemblée nationale, devant laquelle le ministre doit rendre compte des activités du Bureau.

Par le présent rapport, le Bureau souhaite, d'une part, faire état de l'évolution de la situation au regard des dispositions et des engagements compris dans la CPI et dans le *Plan d'action 2006-2007* et, d'autre part, fournir de l'information concernant la gestion de l'utilisation des ressources et le volume des activités du Bureau.

Par ailleurs, compte tenu du contexte et des conditions qui ont prévalu en 2006-2007, le Bureau a choisi de ne pas suivre certains indicateurs identifiés dans la CPI ou dans la planification triennale 2004-2007. Un tableau présenté en annexe précise les indicateurs qui ont été retranchés de la reddition de comptes.

1.0 LE BUREAU DES INFRACTIONS ET AMENDES

À titre de participant à l'administration de la justice, le Bureau des infractions et amendes a comme mission de voir au traitement des rapports et des constats d'infraction relevant principalement du DPCP, conformément au Code de procédure pénale (L.R.Q., chapitre C-25.1), et d'exécuter les jugements rendus par les tribunaux en matière criminelle et pénale comportant une condamnation à une amende ou à une suramende.

Dans le cadre de ses activités, le Bureau désire assurer l'exécution de tous les jugements dans un délai raisonnable. Il vise également à optimiser le processus de recouvrement des sommes dues à l'État et souhaite offrir un service de qualité à ses mandants, aux personnes ou aux entreprises qui doivent acquitter une amende, et aux autres intervenants participant à l'administration de la justice.

1.1 LES RESSOURCES DISPONIBLES ET LEUR UTILISATION

1.1.1 Le budget

Tableau I
Enveloppe budgétaire (en milliers de dollars)

Éléments	Crédits alloués ($)			Dépenses effectuées ($)			Taux d'utilisation des crédits alloués (%)		
	2006-2007	2005-2006	2004-2005	2006-2007	2005-2006	2004-2005	2006-2007	2005-2006	2004-2005
Traitements	6 721,0	5 222,9	6 212,9	6 610,7	5 904,9	6 209,1	98,4	113,1	99,9
Fonctionnement[2]	2 673,2	2 963,8	3 005,4	2 486,7	2 671,7	2 167,6	93,0	90,1	72,1
Sous-total	**9 394,2**	**8 186,7**	**9 218,3**	**9 097,4**	**8 576,6**	**8 376,7**	**96,8**	**104,8**	**90,9**
Immobilisations	3 336,3	5 507,5	6 204,3	1 476,6	3 240,3	3 912,5	44,3	58,8	63,1
Total	**12 730,5**	**13 694,2**	**15 422,6**	**10 574,0**	**11 816,9**	**12 289,2**	**83,1**	**86,3**	**79,7**
Dépenses pour créances douteuses	5 500,0	6 500,0	6 500,0	5 332,9	5 308,1	(2 816,0)	97,0	81,7	-

1. Ces crédits tiennent compte des réaménagements budgétaires effectués en cours d'exercice, mais excluent les crédits périmés ainsi que ceux qui ont été reportés.
2. Le fonctionnement exclut l'amortissement géré par les services centraux du Ministère.

1.1.2 L'effectif

Tableau II
Enveloppe de l'effectif

	Cibles de l'effectif utilisé				Effectif utilisé						
	2006-2007	2005-2006		2004-2005	2006-2007		2005-2006			2004-2005	
	Total ETC	Total ETC *prévu*	Total ETC *révisé*	Total ETC	Nombre	%	Nombre	% *prévu*	% *révisé*	Nombre	%
Total	**183,7[1]**	**185[2]**	**171[2]**	**nd**	**189,9**	**103,4**	**174,1**	**94,1**	**101,8**	**184,7**	**nd**

1. Pour l'exercice 2006-2007, l'effectif régulier autorisé est de 143 ETC. Cependant, le Ministère a octroyé au Bureau une cible de l'effectif utilisé de 183,7 ETC, qui n'a pas été révisée en cours d'exercice.
2. Pour l'exercice 2005-2006, l'effectif régulier autorisé est de 145 ETC. Cependant, le Ministère a octroyé au Bureau une cible de l'effectif utilisé de 185 ETC. En cours d'exercice, ce nombre a été réduit de 14 ETC, pour tenir compte de la grève des employés du Bureau. La nouvelle cible a donc été fixée à 171 ETC.

L'effectif total en place, au 31 mars 2007, se chiffrait à 191 personnes. De ce nombre, 63 étaient des employés occasionnels, soit 33,0 %.

L'effectif utilisé est supérieur de 3,4 % par rapport à la cible.

1.2 LE VOLUME DES ACTIVITÉS

1.2.1 Les infractions

Tableau III
Volume des activités relatives aux infractions

Éléments	2006-2007	2005-2006	2004-2005	Variation 2006-2007/2005-2006	
				Nombre	%
Constats d'infraction signifiés sur-le-champ					
Reçus au Bureau	187 741	69 101	396 147	118 640	171,7
Transférés dans les municipalités	34 977	13 214	7 280[1]	21 763	164,7
Sous-total	**222 718**	**82 315**	**403 427**	**140 403**	**170,6**
Rapports d'infraction reçus au Bureau	72 025	124 076	47 368	(52 051)	(42,0)
Total des constats et rapports d'infraction	**294 743**	**206 391**	**450 795**	**88 352**	**42,8**
Constats au long signifiés par le Bureau	57 944	120 115	40 727	(62 171)	(51,8)
Dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec	84 014	91 874	161 787	(7 860)	(8,6)

1. Pour les constats d'infractions gérés dans les cours municipales, les données de 2004-2005 couvrent une période de sept mois, les premiers paiements ayant été reçus en septembre 2004.

Le nombre total de constats et de rapports d'infraction a augmenté de 42,8 % par rapport à l'exercice antérieur. Rappelons que l'an passé, il y a eu une baisse attribuable aux moyens de pression exercés par les policiers de la SQ. Une entente est survenue en juillet 2006, mettant ainsi fin aux moyens de pression.

1.2.2 Les dossiers en perception

Tableau IV
Volume des activités relatives à la perception des amendes

Catégories	Jugements avec condamnation à l'amende				
	2006-2007[1]	2005-2006[1]	2004-2005[2]	Variation 2006-2007/2005-2006	
				Nombre	%
Pénal					
Provenant de la Cour du Québec	107 298	190 403	49 201	(83 105)	(43,6)
Provenant des cours municipales	8 739	3 575	2 266	5 164	144,4
Sous-total pénal	**116 037**	**193 978**	**51 467**	**(77 941)**	**(40,2)**
Criminel	31 136	32 350	30 001	(1 214)	(3,8)
Total	**147 173**	**226 328**	**81 468**	**(79 155)**	**(35,0)**

1. Pour les années 2005-2006 et 2006-2007, les données proviennent du SGIPA. Elles excluent les dossiers réglés de façon non pécuniaire (travaux compensatoires ou jours de prison), 8 520 pour 2005-2006 et 9 336 pour 2006-2007.
2. Pour l'année 2004-2005, les données proviennent du Système d'information de gestion et de la Direction générale des services de justice.

Le nombre de jugements avec condamnation à l'amende a diminué de 35,0 % par rapport à l'an passé. La diminution est attribuable essentiellement à la diminution de 40,2 % des jugements en matière pénale. Rappelons qu'exceptionnellement, l'an passé, le nombre de jugements rendus était plus élevé qu'à l'habitude. En effet, une opération spéciale avait permis de rendre une grande quantité de jugements pour combler les retards accumulés dans le traitement des dossiers en attente de jugement. Soulignons également que l'an passé, il y a eu un rattrapage effectué dans le traitement des dossiers contestés.

1.2.3 Les services à la population

Tableau V
Appels téléphoniques sans frais au centre d'appels[1] (appels traités)

Éléments	2006-2007	2005-2006	2004-2005	Variation 2006-2007/2005-2006	
				Nombre	%
Centre d'appels	133 664	129 615	144 038	4 049	3,1
Moyenne quotidienne	541	579[2]	581	(38)	(6,6)

1. Données qui excluent les appels traités dans les bureaux régionaux des infractions et amendes, soit 99 977 en 2006-2007, et 111 350 en 2005-2006.
2. Pour calculer la moyenne, le nombre de jours de travail a été réduit du nombre de jours de grève (23) des fonctionnaires du Bureau.

1.3 LES REVENUS[4] ET LES RECETTES[5]

Tableau VI
Revenus et recettes (en millions de dollars)

Éléments	Au 31 mars			Variation 2006-2007/2005-2006	
	2007	2006	2005	$	%
Revenus[1]	78,3	99,5	83,5	(21,2)	(21,3)
Recettes[1]	79,2	77,5	90,0	1,7	2,2

1. Données qui excluent la valeur des règlements non pécuniaires (travaux compensatoires et jours de prison), les revenus provisionnés de 100 000 $ et plus et les sommes non assujetties au fonds consolidé du revenu.

Les recettes ont augmenté de 2,2 %, et les revenus ont diminué de 21,3 %.

Plusieurs éléments peuvent expliquer la diminution des revenus :

- la baisse importante du nombre de jugements rendus par rapport à 2005-2006 : rappelons que l'an passé, un grand nombre de jugements ont été rendus pour combler les retards accumulés dans le traitement des dossiers par défaut en attente de jugement ; de plus il y a eu, pour la même période, un rattrapage effectué dans le traitement des dossiers contestés ;
- comme l'an passé, les moyens de pression exercés par les policiers de la SQ ont affecté les revenus à la baisse ;
- le 2 octobre 2006, l'entrée en vigueur du nouveau régime concernant le traitement des constats d'infraction a eu des conséquences sur les activités du Bureau : en effet, la signification a dû être prise en charge par le Bureau ; les délais requis pour procéder à la signification des constats et inscrire les revenus se sont donc grandement allongés. Ainsi, les revenus provenant du règlement de plusieurs constats émis en 2006-2007 seront comptabilisés dans l'exercice financier 2007-2008.

4. Revenus : ensemble des sommes dues à l'État au cours de l'exercice.
5. Recettes : ensemble des sommes réellement encaissées au cours de l'exercice.

1.4 LES RÉSULTATS ATTEINTS PAR RAPPORT AUX OBJECTIFS FIXÉS DANS LE *PLAN D'ACTION 2006-2007* DU BUREAU

1.4.1 Les résultats en matière d'exécution des jugements

Objectif Réduire le nombre de jugements en cours d'exécution

Cibles			Indicateur	Résultats		
2006-2007	2005-2006	2004-2005		2006-2007	2005-2006	2004-2005
228 503	230 536	233 215	Nombre de jugements en cours d'exécution	253 643 Cible non atteinte	268 294 Cible non atteinte	222 725 Cible dépassée

Résultat commenté

Un écart de 25 140 est observé par rapport à la cible. L'opération spéciale de rattrapage effectuée en 2005-2006 en ce qui concerne le prononcé des jugements en matière pénale a généré un inventaire important de jugements à traiter, ce qui s'est répercuté sur les résultats de la présente année.

Objectif Réduire les délais moyens de traitement des dossiers

Éléments	Cibles			Indicateurs	Résultats		
	2006-2007	2005-2006	2004-2005		2006-2007[1]	2005-2006	2004-2005
Traitement d'un rapport d'infraction	50 jours	50 jours	nd	Délai moyen entre la date de réception d'un rapport d'infraction et la date d'émission d'un constat	44,4 jours Cible atteinte	74,2 jours Cible non atteinte	54,5 jours
Administration d'un constat	95 jours	95 jours	nd	Délai moyen entre la date de réception d'un constat et la date de transmission pour jugement	61,2 jours Cible atteinte	129,3 jours Cible non atteinte	96,3 jours

1. Données couvrant la période d'avril à septembre 2006 inclusivement.

Résultats commentés

Depuis octobre 2006, il n'est plus possible de produire de statistiques significatives concernant les délais moyens de traitement des dossiers. En effet, dans une même période, le Bureau a dû faire face à plusieurs facteurs de changement, soit :

- la reprise de la signification des constats d'infractions émis par la SQ, due à l'entrée en vigueur de la Loi modifiant le Code de procédure pénale et la Loi sur les tribunaux judiciaires, en octobre 2006 ;
- l'implantation du SGIPA pour la gestion des infractions, en juin 2006, et le début de la saisie des constats d'infraction signifiés, en octobre 2006 ;
- le changement de poursuivant, dû à l'entrée en vigueur de la Loi sur le Directeur des poursuites criminelles et pénales le 15 mars 2007.

Ces changements dans la gestion des infractions ont occasionné des retards importants dans le processus de saisie.

1.4.2 Les résultats en matière de service à la clientèle

Objectif Augmenter le pourcentage des appels téléphoniques répondus en 2 minutes ou moins (centre d'appels)

Cibles			Indicateur	Résultats		
2006-2007	2005-2006	2004-2005		2006-2007	2005-2006	2004-2005
81,0 %	80,0 %	80,0 %	Appels téléphoniques répondus en deux minutes ou moins par rapport au total des appels reçus	75,2 % Cible non atteinte	45,9 % Cible non atteinte	73,4 % Cible non atteinte

Objectif Réduire le pourcentage des abandons au téléphone après deux minutes (centre d'appels)

Cibles			Indicateur	Résultats		
2006-2007	2005-2006	2004-2005		2006-2007	2005-2006	2004-2005
1,5 %	1,9 %	1,9 %	Pourcentage d'abandons après deux minutes par rapport au total des appels reçus	2,0 % Cible non atteinte	6,6 % Cible non atteinte	3,7 % Cible non atteinte

Résultats commentés

Les cibles n'ont pas été atteintes. Toutefois, notons une diminution de 4,6 % du taux d'abandon lors de la dernière année. La difficulté éprouvée par le Bureau à respecter ses engagements s'explique, entre autres, par la diminution de l'effectif assigné aux appels. Le Bureau examine diverses avenues de solution afin d'apporter les correctifs nécessaires à cette situation.

Objectif Augmenter la proportion des correspondances répondues en 30 jours ou moins

Cibles			Indicateur	Résultats		
2006-2007	2005-2006	2004-2005		2006-2007[1]	2005-2006	2004-2005
98,0 %	97,6 %	97,6 %	Pourcentage du nombre de correspondances répondues en 30 jours ou moins par rapport au total des correspondances reçues (constats d'infraction)	95,1 % Cible non atteinte	92,8 % Cible non atteinte	96,1 % Cible non atteinte

1. Données couvrant la période d'avril à septembre 2006 inclusivement. Depuis octobre 2006, il n'est pas possible de produire de statistiques significatives concernant les délais moyens de traitement des dossiers (voir 1.4.1).

Objectif Maintenir ou améliorer le taux de satisfaction des clients débiteurs et défendeurs

Cible	Indicateur	Résultat
2006-2007		2006-2007
Avoir maintenu ou amélioré le taux de satisfaction globale des répondants obtenu lors d'un sondage effectué en 2001, soit 92,2 % quant à la qualité des services	Taux de satisfaction globale des clients sur la qualité des services calculé à partir d'un sondage	Non mesuré

Résultat commenté

Compte tenu des efforts nécessaires pour assurer la mise en place de la phase 2 du SGIPA, aucun sondage n'a pu être réalisé.

Objectif Instaurer un nouveau service à l'intention des mandants, permettant le transfert électronique massif de données

Cible	Indicateur	Résultat
2006-2007		2006-2007
Avoir instauré un nouveau service permettant le transfert électronique massif de données	Disponibilité du service	Cible non atteinte

Résultat commenté

- Pour 2006-2007, le Bureau s'était fixé comme cible de rendre disponible son échange d'informations avec le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs (MDDEP) pour le traitement des dossiers du *Programme d'inspection et d'entretien des véhicules automobiles lourds* (PIEVAL). Ce service est en production depuis mai 2007.

Objectif Élaborer un plan de communication (stratégie) pour la promotion des services en ligne

Cible	Indicateur	Résultat
2006-2007		2006-2007
Avoir élaboré un plan de communication dont l'objectif sera la promotion des services en ligne	Plan de communication disponible	L'échéance a été reportée en décembre 2007

Résultat commenté

Les travaux d'élaboration d'un plan de communication ont été amorcés. Ce plan inclut deux nouveaux dépliants d'information : le premier est destiné à la population et l'autre aux contrôleurs routiers.

Objectif Rafraîchir le site Internet et rendre plus visibles et conviviaux les mécanismes permettant de recueillir les commentaires des citoyens par rapport aux services en ligne

Cible	Indicateur	Résultat
2006-2007		2006-2007
Avoir mis à jour le site Internet et rendu plus visibles et conviviaux les mécanismes permettant de recueillir les commentaires des citoyens par rapport aux services en ligne	Site Internet mis à jour	L'échéance a été reportée en décembre 2007

Résultat commenté

Les travaux sont amorcés.

1.4.3 Les résultats en matière de performance

Objectif Atteindre le rapport recettes/revenus prévu au plan d'affaires

Cibles			Indicateur	Résultats		
2006-2007	2005-2006	2004-2005		2006-2007	2005-2006	2004-2005
0,912	0,907	0,900	Rapport recettes/revenus	1,01 Cible atteinte : ratio supérieur de 0,098	0,779 Cible non atteinte : ratio inférieur de 0,128	1,078 Cible atteinte : ratio supérieur de 0,178

Résultat commenté

Le rapport recettes/revenus reflète la performance relative à la perception en fonction d'un montant de revenu ; ce rapport s'établit à 1,01. Ce résultat découle d'une hausse des recettes de 2,2 % et d'une diminution de 21,3 % des revenus comparativement à l'an passé. La baisse importante des revenus est attribuable, entre autres, aux opérations spéciales de l'an passé ; dans ce contexte exceptionnel, un plus grand nombre de jugements qu'à l'habitude ont été rendus.

Objectif Limiter la dépense pour créances douteuses au montant prévu au plan d'affaires

Cibles			Indicateurs	Résultats		
2006-2007	2005-2006	2004-2005		2006-2007	2005-2006	2004-2005
9,6 M$	10,6 M$	10,4 M$	Montant de la dépense pour créances douteuses observée au cours de l'exercice	5,3 M$ Cible atteinte	5,3 M$ Cible atteinte	(2,8 M$) La baisse est due notamment à un changement de méthode de calcul
Pour la période 2004-2007 : 30,6 M$			Montant de la dépense pour créances douteuses observée au cours de la période	**Pour la période 2004-2007 :** 7,8 M$ Cible atteinte		

Résultats commentés

L'objectif de limiter la dépense pour créances douteuses dont la cible prévue au plan d'affaires était de 9,6 M$ a été atteint. La dépense s'est limitée à 5,3 M$. Le Bureau a dépassé très largement son objectif financier puisque la dépense pour créances douteuses s'est établie pour chacun des deux derniers exercices financiers à 5,3 M$, soit 9,6 M$ en économie sur ce qui était prévu au plan d'affaires.

Objectif Augmenter le ratio de productivité de la main-d'œuvre

Éléments	Cibles			Indicateurs	Résultats		
	2006-2007	2005-2006	2004-2005		2006-2007	2005-2006	2004-2005
Rapport recettes et ETC	550 665 $	526 723 $	502 781 $	Rapport recettes et ETC utilisés	417 062 $ Cible non atteinte : écart de 24,3 %	445 146 $ Cible non atteinte : écart de 15,5 %	487 280 $ Cible non atteinte : écart de 3,2 %
Rapport recettes et traitements	13,67 $	13,07 $	12,47 $	Rapport recettes et traitements versés (incluant ceux affectés à la dépense en immobilisation)	10,18 $ Cible non atteinte	11,58 $ Cible non atteinte	12,79 $[1] Cible atteinte

1. Lors de la production du rapport annuel 2005-2006, le résultat a été corrigé puisque le montant inscrit au rapport annuel 2004-2005 correspondait au résultat obtenu pour la période d'avril à décembre 2004 et non à celui obtenu pour la période d'avril à mars 2005.

Résultats commentés

La diminution des rapports s'explique par la diminution des recettes au cours des deux dernières années :

- comme l'an passé, les moyens de pression exercés par les policiers de la SQ ont affecté les recettes à la baisse ;
- l'entrée en vigueur du nouveau régime concernant le traitement des constats d'infraction a eu des conséquences sur les activités du Bureau. En effet, la signification a dû être prise en charge par le Bureau : les délais requis pour procéder à la signification des constats et inscrire les recettes se sont donc grandement allongés. Ainsi, certaines recettes de l'année 2006-2007 seront comptabilisées dans l'exercice financier 2007-2008.

1.5 LES RÉSULTATS OBTENUS AU REGARD DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS* DU BUREAU

Les principaux résultats obtenus sont les suivants :

- le service de traitement des plaintes du Ministère a reçu trois plaintes par téléphone (2005-2006 : cinq plaintes, 2004-2005 : cinq plaintes) ;
- les citoyens ont accès à un service de renseignements téléphoniques sans frais à la grandeur de l'Amérique du Nord, leur permettant de parler à un agent du Bureau selon l'horaire affiché dans les différents points de service, soit les lundi, mardi, jeudi et vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30, et le mercredi de 10 h à 16 h 30 ;
- lors de toute communication téléphonique reçue au Bureau, l'interlocuteur se nomme en précisant à quelle unité administrative il est rattaché. Les retours d'appels, le cas échéant, se font dans un délai ne dépassant pas 24 heures ;
- les résultats du Bureau concernant le temps d'attente des clients dans le contexte d'un appel téléphonique et l'objectif de fournir une réponse à la correspondance dans un délai de 30 jours ont été présentés à la section 1.4.2.

1.6 LES ACTIONS PRIVILÉGIÉES POUR ATTEINDRE LES OBJECTIFS

Les tableaux qui suivent font état des actions posées par le Bureau au regard des moyens d'action prévus dans le *Plan d'action 2006-2007*.

1.6.1 Les actions privilégiées concernant l'utilisation des nouvelles technologies

Actions prévues	Actions posées
Compléter le développement et l'implantation de la livraison 2 du SGIPA	La livraison 2 a été implantée à la fin du mois de juin 2006.
Modifier, s'il y a lieu, le SGIPA pour permettre l'application du volet « perception des amendes » de l'entente-cadre avec les municipalités	À l'automne 2006, le SGIPA a été modifié pour permettre de recevoir de façon électronique tous les dossiers d'infraction provenant des municipalités faisant partie de l'entente.
Réaliser des interventions visant à faire connaître et à « mobiliser » le potentiel du SGIPA	Tout au cours de l'année, différentes présentations de la solution ont été réalisées afin de faire connaître le potentiel du SGIPA, entre autres, aux représentants des villes de Longueuil et Montréal, au personnel de Revenu Québec ainsi qu'à divers intervenants du Ministère.
Réaliser des interventions auprès des mandants concernant la mise en place de la livraison 2 du SGIPA afin de favoriser l'utilisation éventuelle de ce nouveau service, qui permettra notamment le transfert électronique des données	En vue d'instaurer un nouveau service d'échange d'informations électroniques avec ses mandants, le Bureau a d'abord choisi d'amorcer son action auprès du MDDEP, et ce, dans le cadre du projet PIEVAL. Des rencontres sur l'échange électronique de dossiers ont eu lieu en juillet 2006. Le service est en production depuis mai 2007.

1.6.2 Les actions privilégiées concernant la consolidation de la gestion

Actions prévues	Actions posées
Assurer la prise en charge du traitement des constats et des rapports d'infraction gérés antérieurement par d'autres ministères	Des rencontres ont été amorcées afin d'évaluer la faisabilité du transfert du traitement des constats et des rapports d'infraction du ministère des Transports.
Mettre en place la première phase d'un tableau de bord permettant le suivi des principales activités du Bureau	Un appel d'offres a été présenté au mois de décembre 2006. Cependant, lors de l'évaluation des soumissions, il a été décidé d'annuler le processus. Un nouvel appel d'offres est en élaboration.
Amorcer les travaux d'un modèle de coût de revient pour les produits et les services du Bureau	Il a été décidé de reporter la conception d'un modèle de coût de revient pour les produits et les services du Bureau dans les mois précédant l'implantation de son tableau de bord. Les analyses requises pour le développement de ces deux outils complémentaires de gestion de la performance seront effectuées en parallèle. Le Bureau est conscient de l'importance de ces outils pour sa gestion ; c'est pourquoi il a prévu la réalisation de ceux-ci à l'intérieur de son plan triennal 2007-2010.
Donner suite aux recommandations du Vérificateur général dans le contexte de la prestation de services du gouvernement en ligne	À l'avenir, si des services en ligne devaient être développés, le Bureau s'assurera, comme le recommande le Vérificateur général, de préparer un plan de projet approprié, et il s'assurera de bien évaluer les bénéfices associés aux systèmes projetés. Lors de la révision de sa CPI, le Bureau veillera à y inclure des indicateurs et des cibles en lien avec la prestation électronique de services. De plus, le plan triennal 2007-2010 du Bureau prévoit l'élaboration d'un plan de communication et la publication de deux dépliants d'information, le premier destiné à la population, et le deuxième aux contrôleurs routiers. De plus, le Bureau entend rendre plus visibles et conviviaux les mécanismes permettant de recueillir les commentaires des citoyens, et s'assurer de leur prise en charge.

Actions prévues	Actions posées
Intensifier la collaboration avec les partenaires tant internes qu'externes, tels les mandants, les municipalités, et les autres ministères et organismes	Tout au cours de l'année, différentes rencontres ont été tenues afin de faire connaître le potentiel du SGIPA, entre autres aux représentants des villes de Longueuil et Montréal, à Revenu Québec ainsi qu'à divers intervenants du Ministère. En parallèle, le Bureau a débuté ses interventions auprès du MDDEP afin de mettre en place un nouveau service d'échange d'informations électroniques avec ses mandants.
Proposer un projet actualisé de CPI	Il a été décidé de reporter cet objectif au plan d'action 2007-2008.
Élaborer la planification stratégique 2007-2010	Un projet de planification stratégique 2007-2010 a été élaboré et présenté aux autorités.
Mettre en place un mécanisme permettant d'associer les objectifs et les moyens d'action du Bureau avec sa planification budgétaire	Il a été décidé de reporter cette action pour qu'elle soit réalisée en parallèle avec le développement du tableau de bord et du modèle du prix de revient.
Effectuer un sondage permettant de mesurer la satisfaction des défendeurs et des débiteurs, et identifier les mesures correctives requises pour améliorer la situation	Compte tenu des efforts nécessaires pour assurer la mise en place de la phase 2 du SGIPA, cette activité n'a pu être réalisée.

1.6.3 Les actions privilégiées concernant la valorisation des ressources humaines

Actions prévues	Actions posées
Faire participer tous les employés aux activités d'évaluation des résultats et de planification des objectifs du Bureau ou de leur unité administrative	Des attentes ont été signifiées à tous les gestionnaires du Bureau et aux chefs d'équipe des bureaux régionaux des infractions et amendes.
Créer un mécanisme de planification et de formation de la main d'œuvre en fonction des besoins des employés et de l'organisation	Compte tenu des efforts nécessaires pour assurer la mise en place de la phase 2 du SGIPA, cette activité n'a pu être réalisée.
Investir 1,5 % de la masse salariale dans le développement des compétences du personnel	Résultat : 1,6 % Le Bureau a dépassé la cible qu'il s'était fixée ainsi que l'objectif de la Loi favorisant le développement de la main-d'œuvre (L.R.Q., chapitre D-7.1), qui prévoit qu'un minimum de 1 % de la masse salariale doit être consacré au développement. Au total, 327,8 jours de formation ont été investis dans le développement des compétences du personnel.

1.7 LES COMPARAISONS AVEC D'AUTRES ORGANISATIONS

Plusieurs rencontres ont eu lieu entre le Bureau et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale afin d'évaluer la possibilité d'échange de services ou d'expertise, ce qui permettrait d'amorcer des comparaisons. Toutefois, aucun projet n'a pu être réalisé à ce jour.

1.8 LES FACTEURS DE CONTINGENCE

Dans son *Plan d'action 2006-2007*, le Bureau établissait trois facteurs, dont les conséquences n'étaient pas connues ou l'étaient en partie seulement, susceptibles d'influer sur sa performance.

1.8.1 L'impartition aux cours municipales du traitement de certains constats d'infraction délivrés sur les routes numérotées de leur territoire

Au 31 mars 2007, 29 municipalités étaient sous entente et 34 977 constats d'infraction, représentant un montant de 6 170 022 $, ont été transmis par la SQ aux municipalités qui ont signé l'entente. De ce montant, une somme de 4 424 763 $ a été encaissée par ces municipalités pour le Bureau. Mentionnons qu'en vertu de l'entente-cadre, le Bureau doit assurer la perception des montants qui n'ont pas été acquittés dans les délais fixés par le tribunal.

1.8.2 La récente modification du Code de procédure pénale pour l'introduction d'un nouveau régime d'instruction

Le Code de procédure pénale a été modifié afin d'introduire un nouveau régime d'instruction des poursuites pénales par défaut relativement aux infractions en matière de circulation routière et de stationnement pour lesquelles aucune peine d'emprisonnement n'est prévue. Lors de l'application de cette nouvelle disposition en octobre 2006, le Bureau a dû prendre en charge la signification de près de 27 000 constats.

1.8.3 Les conséquences de la négociation des conditions de travail des policiers de la SQ

Une entente est survenue en juillet 2006 mettant fin aux moyens de pression utilisés par les policiers de la SQ dans le cadre de la négociation de leurs conditions de travail. Ces moyens de pression avaient consisté à réduire considérablement le nombre d'infractions constatées ainsi qu'à ne pas remettre sur-le-champ des constats d'infraction, pour plutôt les transmettre au Bureau qui a dû assumer la responsabilité de les signifier. Cette situation a eu des incidences sur le volume de dossiers traités, les revenus et les recettes du Bureau pour les premiers mois de l'exercice financier 2006-2007.

CONCLUSION

Dans son *Plan d'action 2006-2007*, le Bureau avait déterminé que l'implantation de la phase 2 du SGIPA et l'adaptation de ce dernier à certaines dispositions administratives constituaient un défi de taille. Par conséquent, il importe de souligner les efforts faits par tout le personnel pour assurer le succès de ce projet. L'ensemble des activités du Bureau est maintenant supporté par le SGIPA.

Annexe

Indicateurs de la convention de performance et d'imputabilité exclus de la reddition de comptes 2006-2007

Services à la clientèle

% des accès par téléphone et Internet pour effectuer un paiement ou demander un renseignement par rapport au courrier ou au comptoir

Taux de satisfaction des clientèles

Financier

Rapport comptes à recevoir/revenus

Rapport mauvaises créances/revenus

Taux actualisé de règlement
(recettes + valeurs des règlements non pécuniaires)/(comptes à recevoir au début de la période + revenus de l'année)

Valeur des comptes à recevoir

Valeur de la provision pour mauvaises créances